



## 1. 项目基本情况

### 1.1 物业情况

物业名称	物业地址
内蒙古自治区住房和城乡建设厅综合保障中心物业服务	内蒙古自治区-呼和浩特市-新城区成吉思汗东街15号

物业总建筑面积：29143.97平方米，总层数：14层（含地下二层），其中：地下二层面积10000平方米（含设备间面积325.71平方米），一层至十层面积16159.89平方米，二十、二十一层面积2984.08平方米。

### 2. 物业服务范围

#### 【内蒙古自治区住房和城乡建设厅综合保障中心物业服务】

名称		明细	服务内容及标准
总面积	建筑面积（m <sup>2</sup> ）	29143.97m <sup>2</sup>	/
设施设备	安防系统	监控设备、门禁设施及停车场管理系统等	见“保安服务”“公用设施设备维护服务”
	供配电系统	高低压配电室	见“公用设施设备维护服务”

### 3. 物业管理服务内容及标准

（1）环境卫生清洁服务：服务区域内的办公场所、公共场所（含地下车库）的保洁，以及生活垃圾的收集、清运等；

（2）秩序维护工作：门禁系统日常管理、人员出入安全检查、服务区域内的巡逻巡视、安全隐患的排查管理、停车场及停车秩序的管理等；

（3）会议服务：接待服务（来访咨询、业务受理、物件收发分配）；会议服务等；

（4）工程运维服务：供排水、供暖、供电、照明等设备、设施的日常零星维修；负责高低压配电室值机工作；负责空调、电梯、消防的日常巡视巡查，发现问题及时上报；

(6) 餐饮服务：保证职工餐厅的正常运行，负责职工餐厅的制餐工作。

(7) 综合服务：文印服务，按要求配备相关人员，负责有关资料、书刊等文印工作；负责职工餐厅后勤服务的管理工作；理发服务。

### 3.1 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，并制定配套实施方案。 (2) 设置“服务中心”，实行24小时服务接待，公示服务联系电话。 (3) 采取多种形式如走访业户、恳谈会、电话沟通、问卷调查等，与业户进行有效沟通，并进行满意度测评工作。每年有效投诉处理率100%。 (4) 适应业主需求，开展有偿特约服务及代办服务。 (5) 适应业主需求，组织、配合开展党建/文化活动。
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、绿色环保节能环保等教育培训。 (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。 (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。 (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。 (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。 (6) 中标人需在合同签订后确定各岗位工作人员，并将工作人员身份证明等相关信息提交采购人备案。未经采购人同意，不得随意调整人员岗位；如确需变动，须提前15个工作日向采购人提交书面申请，经批准后方可实施。
3	保密和思想政治教育	(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对特殊工作岗位的保密要求。 (2) 根据采购人要求与特殊工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向采购人报备。 (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。 (4) 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	档案管理	<p>(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。</p> <p>(2) 档案和记录齐全, 包括但不限于: ①采购人建议与投诉等。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、巡查记录、设施设备安全运行、维修档案等。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。</p> <p>(3) 遵守采购人的信息、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>(4) 履约结束后, 相关资料交还采购人, 采购人按政府采购相关规定存档。</p>
5	服务改进	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 需整改问题及时整改完成。</p>
6	重大活动后勤保障	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 收尾工作。对现场进行检查, 做好清理工作。</p>
7	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。</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、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, 及时通知采购人购置齐全, 确保能够随时正常使用。</p>
8	服务方案及工作制度	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 制定物业服务方案, 主要包括: 房屋维护服务方案、公用设施设备维修服务方案、保洁服务方案、保安服务方案、会议服务方案等。</p>
9	信报服务	<p>(1) 对邮件、包裹和挂号信等进行正确分理、安全检查和防疫卫生检查。</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) 大件物品出入向采购人报告, 待采购人确认无误后放行。</p>
10	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>

### 3.2 房屋维护服务

序号	服务内容	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，及时建议采购人申请房屋安全鉴定，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、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(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，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人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，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人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，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。</p> <p>(2) 路面状态良好，地漏通畅不堵塞。</p> <p>(3) 接到采购人家具报修服务后，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，供应商应当与采购人或采购人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) 受采购人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>(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。</p> <p>(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。</p>

### 3.3 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	<p>(1) 重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡视、巡查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>
2	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要求维护/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>

		(6) 应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。
3	供配电系统值机	(1) 统筹规划，做到合理、节约用电； (2) 供电运行和维修人员必须持证上岗； (3) 配电室24小时值班，并每班值班人员不少于1人； (4) 加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路和开关要保证完好； (5) 设备出现故障时，维修人员应在10分钟内到达现场，设备维修合格率达到100%，一般性维修不过夜； (6) 严格执行用电安全规范，确保用电安全； (7) 保证避雷设施完好，有效、安全；
4	消防系统、采暖系统、电梯系统	特种设备及大型设备的维保：由采购人委托给专业维保公司负责专业维保 中标供应商建立运行检查制度并进行日常运行管理，发现故障及时配合采购人联系维保方维修，需定期检测和年检的设备配合采购人督促维保方定期年检。 备注：电梯年检费用每年约1.5万元由乙方负责。
5	弱电系统	(1) 安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》（GA/T1081）的相关要求。 (2) 保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常，有故障及时排除。
6	照明系统	(1) 公共照明灯按时开启，满足物业服务区域内使用要求。 (2) 应定期巡视办公楼外围、办公楼内走廊、电梯厅、楼道等公共部位照明设施，及时修复损坏的办公楼内照明、低压控制柜（盘）及其它开关和灯具。 (3) 保证夜景照明、节日灯系统正常运行，要按时关启。

### 3.4保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。 (2) 做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。 (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) 进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。 (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。

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。</p> <p>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。</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) 电器、消防等设施设备:</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, 每月至少开展1次清洁作业。</p> <p>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。</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) 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:</p> <p>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。</p> <p>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:</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>(9) 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, 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。</p> <p>(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>(4) 清洁室外照明设备, 每月至少开展1次清洁作业。</p> <p>(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。</p> <p>(6) 办公楼外围及三包保洁服务:</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
4	垃圾处理	<p>(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。</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) 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>
---	------	--

### 3.5室内绿化

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<p>1. 楼内公共区域绿植的叶面擦拭工作。</p> <p>2. 负责甲方指定的室内花卉及绿植的养护工作：</p> <p>(1) 由专人负责花卉的浇水、除虫等工作。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 如因养护不当导致植物损失，乙方应承诺及时进行补货，确保甲方指定的花卉和绿植数量、质量不受影响。</p> <p>3. 定期对绿植叶面，承装容器进行擦拭、清洗，无灰尘、无污迹。</p>

### 3.6保安服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	<p>(1) 建立保安服务相关制度，并按照执行。</p> <p>(2) 对巡查、值守及异常情况等相关记录，填写规范，保存完好。</p> <p>(3) 配备保安服务必要的器材。</p>
2	出入管理	24小时不间断值守，按时立岗、维护好门前秩序。严控人员出入，按要求实施安全检查，防止危险品进入公共场所。对强行闯入的人员应进行制止，并呼叫其他队员前来协助制止，如情况无法控制下可报警。随时确保物业管理范围处于受控状态。严格按工作规程执行，保护物业管理范围内的公共设施；认真填写工作记录，对突发事件及时采取措施，控制局面并及时报告。
3	值班巡查	服务区域内外巡查任务，按指定方式巡视，兼顾重点部位，对损坏公共设施或搞破坏的人和事应进行制止，不听劝阻的应及时上报分管领导或报警进行处理；日常巡逻不少于四次，节假日（含周六、日）巡逻不少于五次，应做到不留“死角”“偏角”，并将填写的巡更记录表，以及巡更棒于次日9：30分前上交采购人管理办。在各类活动期间协助安检岗位的工作，维护好周边秩序。严格按照规定进行着装，确保形象和仪容端庄，协助监控中心完成各项治安、消防等突发事件的处理。
4	监控值守	24小时值班，认真负责，严密监视各视频画面，发现问题及时通知安保人员赶往现场处理，配合各岗位安保人员对出入人员的监视，对可疑人员应及时通知就近人员进行盘查和询问。监控中心人员不得利用监控电脑玩游戏，闲人不得入内，未经中心领导同意不得查阅监控录像，杜绝各类事故的发生，确保监控室各设备的正常运行。
5	车辆停放	对进入管理区域的各类车辆进行控制，确保机动车辆与自行车的停放有序，维持好交通秩序，确保进出顺畅。注意礼节礼貌，保障车辆的顺利通行和停放的整齐。



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>

### 3.7会议及接待服务

序号	服务内容	服务标准
1	会议受理	(1) 接受会议预订，记录会议需求。
2	会前准备	<p>(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。</p> <p>(2) 做好会场卫生，保证会场干净整洁，秩序井然有序。</p> <p>(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</p>
3	引导服务	(1) 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。
4	会中服务	<p>(1) 会议期间按要求加水。</p> <p>(2) 协助维持会场秩序及礼仪引导工作；</p> <p>(3) 留心观察会场情况及室内温度，做好温度调节应对措施。</p>
5	会后整理	<p>(1) 对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。</p> <p>(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。</p>
6	接待服务	<p>(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</p> <p>(2) 大型接待中，会服人员要进行电梯导乘及跟梯服务</p> <p>(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</p>

### 3.8餐饮服务

序号	服务内容	服务标准
1	餐饮服务	<p>(1) 负责工作日期间职工餐的制作。</p> <p>(2) 仪容仪表</p> <p>①工作期间需着整洁干净的工作制服；</p> <p>②制餐人员必须保持整洁，不允许佩戴手饰，双手干净；</p>

	<p>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；</p> <p>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；</p> <p>⑤不得发生争吵、打骂等不文明行为；</p> <p>⑥机关餐厅服务人员要微笑服务、热心解答。</p> <p>（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，中标方应提前通知采购人，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。</p> <p>（4）食品加工精工细做，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。</p> <p>（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。</p> <p>（6）环境卫生要求：</p> <p>①承包期内，投标人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；</p> <p>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；</p> <p>③工作间地面干净、无积水、无杂物；</p> <p>④货架经常擦拭，保持干净，各种刀具手套摆放整齐；</p> <p>⑤操作台、灶台及售饭台干净整洁；</p> <p>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“一洗二清三冲四消毒”</p> <p>⑦各种机器设备保持整洁，标示清晰；</p> <p>⑧下水道无菜渣、无尘渍、堵塞等现象；</p> <p>⑨餐厅地面每日清扫，消杀，地面整洁；</p> <p>⑩桌椅摆放整齐，桌椅、壁柜洁净无污渍、桌面无菜渣、水渍；</p> <p>⑪水房、餐余回收处干净整洁、无残渣；</p> <p>⑫所有食物必须上架，禁止随意摆放；</p> <p>⑬夏季须保持通风换气，库房无异味，保持蔬菜新鲜</p> <p>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</p> <p>（7）食品安全保障</p> <p>①按食品卫生法、产品质量法和招标人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，由投标人负全责。</p> <p>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，投标人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。</p> <p>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，由投标人承担所有责任及损失。</p> <p>（8）食材验收及保管贮存</p> <p>①需建立食材检验验收台账，标明品名、数量、保质期限</p> <p>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。</p> <p>③验收的蔬菜要求新鲜、干净无污染</p> <p>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。</p> <p>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</p>
--	--

	<p>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。</p> <p>（9）其他要求</p> <p>食堂餐厅、后厨卫生管理，食品物资的采购及各类设施、设备维护管理；食堂餐厅、后厨内的卫生清扫、四害消杀；工作人员要遵守餐饮法规以及招标人的规章制度，保证饭菜质量、优质，做到品种多样，合理搭配，营养均衡；负责承包区域安全防火、防盗等工作；为确保饮食安全，必须接受保障中心的监督，对提出的问题及时整改；符合食品药品监督管理局要求，制定相应的制度和措施。服务具体内容：根据工作需要，变更就餐时间、就餐人数，必须积极配合，须准时开餐，做到饭热菜香；制餐要求：菜品要合理搭配并制作菜单；场地使用及有关费用，保障中心免费提供餐厅所有的场地和设备设施、用具的使用权。上述物品经清点（按清单双方签名）后，交中标人使用，服务期满后，中标人应将上述物品交还保障中心，如有遗失，损坏，中标人负责赔偿（自然损耗除外）。服务期内，保障中心负责免费提供餐厅的水、电、天然气、供暖和日常的水电暖及设施设备维修。保障中心将不定期对食堂卫生及设备设施安全进行检查。卫生管理和环境保护：服务期内，应搞好辖区内的环境卫生工作，办理卫生等相关许可证。噪声、污水、烟尘排放应符合国家标准，餐厅内外保持卫生整洁；中标人应按有关规定自觉接受卫生管理部门对辖区内工作检查、监督。保障中心有权进行监督和检查；厨房用品用具严格实行一洗二过三消毒的规程，所有刀具按用途分类，分别使用、清洗及保管；严禁使用过期或变质食物进行加工、所有食材使用前应清洗干净；</p>
--	--

4. 物业管理服务人员需求

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（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）
	管理	项目经理	1	有物业管理经验或项目经理任职经历，有类似项目管理经验，年龄50岁（含）以下，能规范组织服务工作，责任心强，气质端庄，能熟练操作电脑。
		项目副经理	1	要具有大专及以上学历，有物业管理经验或项目经理任职经历，有类似项目管理经验，年龄50岁（含）以下，能规范组织服务工作，责任心强，气质端庄。
		小计	2	/
	综合岗	印务人员	1	有类似项目经验，年龄50岁（含）以下，能规范组织服务工作，责任心强，气质端庄。
		餐厅后勤管理	1	
		理发室	1	
		小计	3	/
	工程运维部	工程主管	1	要男性，60周岁以下，身体健康，思想品质好，作风正派，政审合格，责任心强，吃苦耐劳，技艺精湛，有从业要求的专业技术人员。
		综合维修	4	三班两运转，60周岁以下，身体健康，思想品质好，作风正派，政审合格，责任心强，吃苦耐劳，技艺精湛。
		电工	6	三班两运转，60周岁以下，身体健康，思想品质好，作风正派，政审合格，责任心强，吃苦耐劳，技艺精湛。
		小计	11	/
	保洁	主管	1	8小时，55周岁以下，身体健康，思想品质好，作风正派，责任心强，掌握保洁基本常识。
		内围保洁	11	
		外围保洁	2	
		小计	14	/
	秩序维护	中队长	1	男性，50周岁以下，身体健康，思想品质好，作风正派，政审合格，责任心强，有物业管理经历，经验丰富，专业技能熟练，有较强的组织领导能力和协调能力，能规范有效组织管理服务工作。
		大门岗	4	男性，40周岁以下，身体健康，思想品质好，作

		大厅岗	2	风正派，政审合格，责任心强，有物业管理经历，经验丰富，专业技能熟练。
		普岗	1	男性，50周岁以下，身体健康，思想品质好，作风正派，政审合格，责任心强，有物业管理经历，经验丰富，专业技能熟练。
		夜勤	5	
		安防监控	4	男性，50周岁以下，身体健康，思想品质好，作风正派，政审合格，责任心强，有物业管理经历，经验丰富，专业技能熟练。
		小计	17	/
	客服部	主管	1	女性，35周岁以下，大专以上学历，形象良好，五官端正、面容符合职业要求，身体健康，思想品质好，作风正派，政审合格，责任心强，全面掌握服务礼仪，服务意识强，沟通能力强，具备较强的语言表达能力。
		前台及会议礼宾	8	
		客服	1	
		小计	10	/
	餐厅服务	餐厅主管	1	熟悉餐饮业相关法规、政策及有关规定，掌握食堂管理知识。
		前厅经理	1	辅助餐厅经理开展工作
		厨师长	1	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，持有中式烹调师等级证书。
		厨师	4	
		面点师（主）	1	身体健康，具有一定的烹饪理论水平和操作技能，有较强的烹饪技术，能适应所承担工作任务的要求。
		面点师（副）	2	
		配菜	2	
		肉配	1	
		凉菜	1	
		服务员	3	有一定食堂工作经验，能适应所承担工作任务的要求。
		洗碗	2	
		小计	19	/
	合计		76	/

## 5. 实施情况

### 5.1 实施期限

服务期一年，（根据《内蒙古自治区财政厅关于加强政府采购合同签订公告备案管理的通知》（内财购函(2021)1149号），采购需求具有固定性、延续性且价格变化幅度小的服务项目可在采购文件中明确签订不超过3年履行期限的政府采购合同，在年度预算能保障的前提下，该项目履行期限为三年，此次采购活动为第一年采购，履行期限内每年服务期结束后，经评估合格，一年一签政府采购合同并分年付款，合同金额按第一年采购金额算，服务内容如有重大变化经双方协商可终止合同。

### 5.2 付款方式（以下按季度支付）

1期：支付比例25%，按季度支付

2期：支付比例25%，按季度支付

3期：支付比例25%，按季度支付

4期：支付比例25%，按季度支付

### 5.3 验收标准与要求

**【参考甲方制定的考核或管理办法具体制定验收标准与要求】**

## 6. 费用界定

6.1 采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料及承担的费用

采购人拥有与物业管理服务有关的且可以无偿提供给供应商在本项目中使用的设施、设备、材料、场地等，可在此列明。例如：

（1）采购人负责特种设备及大型设备的维保：电梯、中央空调、智能系统、消防系统、会议灯光音响系统、安全监控系统等特种设备和大型设备由采购方委托给专业维保公司负责专业维保。物业管理服务方建立运行检查制度并进行日常运行管理，发现故障及

时配合采购人联系维保方维修，需定期检测和年检的设备配合采购人督促维保方定期年检；

（2）消防器材的定期年检，灭火器的补压、更换；

（3）生活水箱的清洗及水质检测；

（4）负担水、电、暖、气等能源费用。

（5）二次垃圾转运等费用。

（6）除四害及卫生消杀费用（蟑螂药、老鼠药等）。

#### 6.2 供应商承担的费用

本次投标报价费用须包含但不限于以下内容：

★（1）人员工资：人员最低工资不低于呼和浩特当地的最低标准，（参照《内蒙古自治区人民政府办公厅关于调整自治区最低工资标准的通知》（内政办发【2025】40号）执行。

★（2）社会保险费：中标人必须严格按照《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》相关条款，为全部服务人员按内蒙古自治区呼和浩特市最新社保缴费基数购买社会保险（五险）。

★（3）报价中须包含的固定费用列支：中标人必须在报价中包含办公楼电梯年检费用1.5万元/年；化粪池清掏费用8000元/年；清洁物耗及零星维修材料（单个单价在200元以内）费用12万元/年。

（4）加班费、教育工会经费、福利费等相关法规规定其它用工成本费用；

（5）办公费（指日常办公消耗品、电话通讯）、服装费等；

（6）企业运营管理费、利润；

（7）法定税金；

（8）其他提供服务所必须承担的相关费用。

备注：本项目服务周期为 11 个月，具体起止时间为 2026年 2 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日，费用合计4820000元(438181.81元/月×11个月)。

★因招标工作时限和财政预算下达较晚的客观因素，2026年2月份至新签订合同期间发生的物业服务费用由新中标企业支付给原服务单位。

## 7. 其他要求

### 7.1. 增值服务包括：

- (1) 可提供的便民服务（如应急医疗箱、设置雨伞架等）
- (2) 其他可提供的服务

★7.2因本项目性质特殊，须严格审核人员录用，招标时企业应书面承诺中标后提供该项目服务人员无犯罪证明的承诺函。

打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致响应无效。