## 鞍山市政府采购项目

**鞍山市机关事务保障服务中心物业服务项目**

**合同编号：AGJGC2020GF16**

**计划编号：ASZC20200400243**

**合 同**

**合同买方：鞍山市机关事务保障服务中心**

**合同卖方: 鞍山市鞍勤物业管理有限公司**

**采购代理机构：鞍山市公共资源交易中心**

**政府采购合同**

政府采购合同编号：AGJGC2020GF16

签订地点：鞍山市公共资源交易中心

鞍山市机关事务保障服务中心（以下简称需方）和鞍山市鞍勤物业管理有限公司（（以下简称供方）根据《中华人民共和国合同法》和有关法律法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，同意按照下面的条款和条件订立本政府采购合同，共同信守。

**一、政府采购合同文件**

本政府采购合同所附下列文件是构成本政府采购合同不可分割的部分：

1.招标文件（招标文件编号AGJGC2020GF16）；

2.招标文件的更正公告、变更公告；

3.中标供应商提交的投标文件；

4.政府采购合同条款；

5.中标通知书；

6.政府采购合同的其它附件。

**二、政府采购合同范围和条件**

本政府采购合同的范围和条件与上述政府采购合同文件的规定相一致。

**三、政府采购合同标的**

本政府采购合同的标的为政府采购合同服务清单(同投标文件中投标服务价格明细表)中所列相关服务。

**四、政府采购合同金额**

根据上述政府采购合同文件要求，政府采购合同的总金额为人民币壹佰陆拾陆万壹仟壹佰贰拾肆 元。

**五、付款方式及条件**

合同签订后，合同金额的97%按季度支付，余款在项目验收合格后付清。

**六、履约期限和地点**

1.履约期限：合同签订后一年，如在财政预算保证并且在采购单位对成交供应商服务认可的前提下，合同可续签一至二年，若采购单位对成交供应商服务不认可，合同终止。

履约地点：城建大厦（鞍山市铁东区中华南路240甲）政府综合楼（鞍山市铁东区一道街69号）、鞍山市机关事务保障服务中心。

**七、验收要求**

供方完全履行合同义务后，需方或需方的最终用户按照上述政府采购合同文件列明的标准进行验收，验收不合格的，供方需按照第八条的约定承担相应违约责任。

**八、违约责任**

1.供方逾期提供服务的，每逾期一天向需方支付合同金额 %的违约金，逾期 日的，需方有权单方面解除本协议。

2.供方提供的服务不符合约定的，需方有权向供方书面提出整改意见，供方需无条件整改至符合约定，自需方向供方提出书面意见之日起 日内，供方仍未整改或整改后服务仍不符合约定的，需方有权单方面解除本协议。

3.需方逾期付款的，每逾期一天向供方支付逾期金额 %的违约金，逾期 日的，供方有权单方面解除本协议。

**九、争议解决**

双方因履行本协议而产生的争议，应友好协商解决，协商不成的，任何一方可向需方所在地的人民法院提起诉讼。

**十、合同生效**

本政府采购合同经双方授权代表签字盖章后生效。

需方（公章）: 供方(公章):

法定代表人或授权代表人(签字): 法定代表人或授权代表人(签字):

地址： 地址：

联系人： 联系人：

电话： 电话：

传真： 传真：

邮编： 邮编：

日期： 年 月 日 日期： 年 月 日

**政府采购合同条款**

1. **术语定义**

本政府采购合同下列术语应解释为：

1**.**1“政府采购合同”指供需双方依照政府采购程序、按照招标文件投标文件确定的事项所达成的协议，包括附件、附录和上述文件所提到的构成政府采购合同的所有文件。

1**.**2 “政府采购合同价”指根据合同约定供方在正确地完全履行政府采购合同义务后需方应支付给供方的价格。

1**.**3 “服务”指政府采购合同服务清单（同投标文件中开标一览表及其附表，下同）所约定的服务内容。

1**.**5 “需方”指项目基本内容及要求中所述取得产品和服务的采购单位。

1**.**6 “供方”指项目基本内容及要求中所述提供产品和服务的中标供应商。

1**.**7 “检验”指需方按照政府采购合同约定的标准对供方所提供服务进行的检测和查验。

1**.**8 “验收书”指采购单位或采购代理机构根据合同履约验收意见书形成反映采购单位和组织验收机构意见的文件。

1.9“天”指日历天数（如无特别说明）。

1**.**10“第三人”是指本政府采购合同双方以外的任何中国境内外的自然人、法人或其它经济组织。

1**.**11“法律、法规”是指由中国各级政府及有关部门制定的法律、行政法规、地方性法规、规章及其它规范性文件的有关规定。

1**.**12“招标文件”指采购人或采购代理机构发布的招标文件。

1**.**13“投标文件”指供方按照采购代理机构招标文件的要求编制和递交，并最终被评标委员会接受的投标文件。

**2.技术规范与服务内容**

2.1投标服务的技术规范应与招标文件规定的技术规范（如果有的话）相一致。若无相应说明，则以国家有关部门最新颁布的相应标识及规范为准。

2.2 投标服务的服务内容应与招标文件规定服务内容及投标文件中的项目要求及投标响应表一致。

**3.知识产权**

3.1供方应保证需方在使用本政府采购合同项下的服务或其任何一部分时免受第三方提出侵犯其知识产权、商标权或工业设计权的起诉。如果发生此类问题，供方负责交涉、处理并承担由此引起的全部法律及经济责任。

3.2供方应保证所供服务符合国家的有关规定。

3.3供方保证，供方依据本政府采购合同提供的服务及相关的软件和技术资料，供方均已得到有关知识产权的权利人的合法授权，如发生涉及到专利权、著作权、商标权等争议，供方负责交涉、处理，并承担由此引起的全部法律及经济责任。

**4.完成方式**

供方按照合同约定的时间、地点完成服务。

**5.付款**

5.1政府采购合同以人民币付款。

5.2在供方按照政府采购合同的规定履行服务后，需方按照合同约定的方式和条件付款。

**6.服务质量**

6.1供方应保证政府采购合同项下所供服务是由供方提供的，并完全符合强制性的国家技术质量规范和政府采购合同规定的质量、性能和技术规范等要求。

6.2供方提供的服务质量应满足行业一般标准，符合合同约定。

6.3需方有权对供方的服务质量进行监督，发现服务存在不符合合同标准的情形的，可以要求供方改正服务方式、替换服务人员等补救方式，供方应按需方要求改正，并赔偿需方实际损失。

6.4对于委托开发等最终以产品形式交付需方使用的服务，供方需按照招标文件要求对产品提供售后服务及质量保证，供方投标文件承诺的售后服务及质量保证优于招标文件要求的，以投标文件承诺的售后服务及质量保证为准。

**7.技术服务和保修责任**

7.1本条适用于委托开发等最终以产品形式交付需方使用的服务。

7.2供方对交付的产品的保修期，以招标文件中的规定为准，如果投标文件中的承诺优于招标文件规定，则以投标文件为准。

7.3投标人应按如下内容提供售后服务承诺书：

7.2.1产品经过试运行期，所有性能指标达到技术规范书的要求时，可按招标文件、投标文件内容进行初验。在试运行期间，由于产品质量等造成某些指标达不到要求，供方须更换或进行修复，试运行期重新计算。

7.2.2初验后，设备再次经过试运行期，所有性能指标达到技术规范书的要求时，可按合同招标文件、投标文件内容进行下一步验收工作，进行终验。全部达到要求时，有关方按财政部和省财政厅关于履约验收规定签署最终验收文件。

7.2.3保修期间供方要保修除消耗品以外的所有产品。如果系统、设备等发生故障，供方要调查故障原因并修复直至满足最终验收指标和性能的要求，或者修理、更换整个或部分有缺陷的材料。

7.2.4保修期内，供方提供电话、电子邮件、Web、现场服务等方式的技术支持，对用户的现场服务要求，供方必须按投标文件做出的承诺进行响应。

7.2.5保修期内，供方应对出现故障无法修复的产品或无法正常运行的系统，提供替代产品以保证系统的正常工作。

7.2.6保修期内，供方应投标时的承诺提供相关服务。

7.2.7供方必须为维修和技术支持所未能解决的问题和故障提供正式的免费升级方案和升级服务。在质保期内，供方有责任解决所提供的投标货物和软件系统的任何问题；在质保期满后，当需要时，供方仍须对因投标货物本身的固有缺陷和瑕疵承担责任。

7.2.8在保修期结束后，产品寿命期内供方必须继续提供对产品备件、故障处理、软件升级等的服务，不得以任何借口拖延或中断对产品的售后服务，响应时间、取费标准按招标文件、投标文件规定或本合同约定的保修期内的相关标准执行。

7.2.9如果供方提供货物出现质量问题，经需方通知，供方未按时回应、借故推脱、无理由拒绝需方提出的维修、更换服务请求，或者未按照约定期限履行维修、更换义务，需方有权另行委托第三方进行维修，由此产生的维修和备件费用，由供方承担。 需方有权对维修或更换服务以实际发生的费用或按市场价从质尚未支付的政府采购合同价款中扣除。如果这些金额不足以补偿，需方有权向供方提出不足部分的赔偿要求。货物经维修或更换后仍无法达到约定质量要求和技术标准，需方有权退货并向供方索赔。

7.2.10如果供方所提供货物发生质量责任事故，从而导致需方或者第三方发生损失或者需方被第三方索赔或者需方遭受处罚，经质量技术监督部门或其他机构认定事故为货物存在质量问题导致，则应由供方承担由此造成的一切责任，包括但不限于：赔偿需方或第三方直接或者间接的损失，赔偿需方因事故支付给第三方的赔偿金额，赔偿需方因处理事故所花费的合理费用，赔付需方因事故责任产生的罚款或其他费用。本条款在质保期及合同期届满后持续有效。

**8.检验和验收**

8.1完成服务后，需方或采购代理机构（由具体项目决定）应在政府采购合同规定的时间内组织验收，并在“验收书”上签字。“验收书”将作为申请付款文件的一部分。

8.2对于委托开发等最终以产品形式交付需方使用的服务，保修期自验收书签署之日起计算。

**9.违约责任**

9.1如果供方未按照政府采购合同规定的要求提供服务；或供方未能履行政府采购合同规定的任何其它义务时，需方有权向供方发出违约通知书，供方应按照需方选择的下列一种或多种方式承担赔偿责任：

9.1.1在需方同意延长的期限内提供服务并承担由此给需方造成的一切损失；

9.1.2在需方规定的时间内，用符合政府采购合同规定的服务以达到政府采购合同规定的要求，供方应承担由此发生的一切费用和风险。此时，相关服务的期限也应相应延长；

9.1.3需方有权部分或全部解除政府采购合同并要求供方赔偿由此造成的损失。此时需方可采取必要的补救措施，相关费用由供方承担。

9.2如果供方在收到需方的违约通知书后10日内未作答复也没有按照需方选择的方式承担违约责任，则需方有权从履约保证金（如有）、尚未支付的政府采购合同价款中扣回索赔金额。如果这些金额不足以补偿，需方有权向供方提出不足部分的赔偿要求。

9.3延期服务的违约责任

9.3.1除本合同条款第9条规定外，如果供方没有按照政府采购合同规定的时间提供服务，需方可要求供方支付违约金。违约金按照每周未提供服务费用的0.5%计收，但违约金的最高限额为未提供服务的合同价格的5%。一周按7天计算，不足7天按一周计算。如果达到最高限额，需方有权解除政府采购合同。

9.4以上各项交付的违约金并不影响违约方履行政府采购合同的各项义务。

**10.不可抗力**

10.1如果供方和需方因不可抗力而导致政府采购合同迟延履行或不能履行政府采购合同义务，不应该承担误期赔偿或不能履行政府采购合同义务的责任。因供方或需方先延误或不能履行政府采购合同而后遇不可抗力的情形除外。

10.2本条所述的“不可抗力”系指那些双方无法控制，不可预见的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震。

10.3在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。双方应尽实际可能继续履行政府采购合同义务，并积极寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其它事项。双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

**11.争端的解决**

11.1需方和供方应通过友好协商，解决在执行本政府采购合同过程中所发生的或与本政府采购合同有关的一切争端。

11.2如果协商不成，双方中的任何一方可向需方所在地的人民法院提起诉讼。

11.3因政府采购合同部分履行引发诉讼的，在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本政府采购合同的其它部分应继续执行。

**12.违约终止政府采购合同**

12.1在需方因供方违约而按政府采购合同约定采取的任何补救措施不起作用的情况下，需方可在下列情况下向供方发出书面通知，提出终止部分或全部政府采购合同。

12.1.1如果供方未能在政府采购合同规定的限期或需方同意延长的限期内提供部分或全部服务；

12.1.2如果供方未能履行政府采购合同规定的其它任何义务。

12.1.3未经需方事先书面同意，供方部分转让和分包或全部转让和分包其应履行的政府采购合同义务。

12.2 如果需方根据上述规定，终止了全部或部分政府采购合同，需方可以依其认为适当的条件和方法购买与未履行服务类似的服务，供方应对购买类似服务所超出的那部分费用负责。供方应继续履行政府采购合同中未终止的部分。

**13.政府采购法对政府采购合同变更终止的规定**

政府采购合同的双方当事人(指供需双方)不得擅自变更、中止或者终止政府采购合同。政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止政府采购合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

**14.政府采购合同转让和分包**

除招标文件规定,并经需方事先书面同意外，供方不得部分转让和分包或全部转让和分包其应履行的政府采购合同义务。

**15.适用法律：**本政府采购合同按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

**16.政府采购合同生效**

16.1本政府采购合同在工序双方法定代表人或其授权代理人签字和加盖公章后生效。

16.2本政府采购合同一式五份，需方执二份，供方、采购代理机构、财政部门各执一份。

**17.政府采购合同附件**

下列文件构成本政府采购合同不可分割的组成部分，与本政府采购合同具有同等法律效力：

17.1招标文件；

17.2招标文件的更正公告、变更公告；

17.3中标供应商提交的投标文件；

17.4政府采购合同条款；

17.5中标通知书；

17.6政府采购合同的其它附件。

**18、备注**

供方应根据《绿色生活创建行动总体方案》（发改环资﹝2019﹞1696号）、《节约型机关创建行动方案》（国管节能﹝2020﹞39号）、《辽宁省节约型机关创建行动方案》（辽机管发﹝2020﹞3号）和《鞍山市节约型机关创建行动方案》（鞍节能办﹝2020﹞3号文件精神，结合物业服务工作实际，健立健全节能、节水、生活垃圾分类、用能设施设备节能操作规程等能源资源节约的管理目标、制度和服务要求。

**2.3****开标一览表**

**包号：01包 报价单位：元**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务名称 | 投标总价 | 投标保证金 | 履约期限 | 履约地点 | 备注 |
| 鞍山市机关事务保障服务中心物业服务项目 | 小写：1661124元  大写：壹佰陆拾陆万壹仟壹佰贰拾肆元整 | 33000元 | 合同签订后一年 | 城建大厦（鞍山市铁东区中华南路240甲）、政府综合楼（鞍山市铁东区一道街69号）、鞍山市机关事务保障服务中心（鞍山市铁东区二道街10号） |  |

注：此表中，投标总价应和服务价格明细表的总价相一致。

投标人名称（加盖单位公章）： 鞍山市鞍勤物业管理有限公司

法定代表人（或非法人组织负责人）或其

授权代表人(签字或盖章)：

日期： 2020.6.22

**2.4服务价格明细表**

包号：01包 报价单位：元

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 单价 | 总价 | 备注 |
| 1 | 人员工资 | 897,660.00 | 897,660.00 |  |
| 2 | 设备设施维护费 |  | 599,000.00 |  |
| 3 | 管理费 |  | 59,866.00 |  |
| 4 | 其他 |  |  |  |
| 5 | 税费 |  | 104,598.00 |  |
| 总价 | |  | 1,661,124.00 |  |

注：1.如果按单价计算的结果与总价不一致,以单价为准修正总价。

2.如果不提供服务价格明细表将视为没有实质性响应招标文件。

3.如果开标一览表内容与投标文件中服务价格明细表内容不一致的，以开标一览表内容为准。

4.本表可根据实际情况进行拓展。

5.表中的人员工资897660元，投标人不得改动，否则投标文件无效。

投标人名称（加盖单位公章）： 鞍山市鞍勤物业管理有限公司

法定代表人（或非法人组织负责人）或其

授权代表人(签字或盖章)：

日 期： 2020.6.22

**2.5服务人员工资明细表**

包号：01包 报价单位：元

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设定岗位 | 人数 | 月应发工资/人/月 (含个人缴纳的保险) | 月单位统筹缴纳的保险/人/月 | 月数 | 合计 |
| 1 | 保安 | 12 | 1900元 | 775元 | 12 | 385200元 |
| 2 | 保洁 | 13 | 1610元 | 775元 | 12 | 372060元 |
| 3 | 食堂服务人员 | 4 | 2150元 | 775元 | 12 | 140400元 |
| 合计 | | | | | | 897660元 |

填表说明：

1.表中的内容不得改动。

2.单位统筹缴纳的保险包括基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险。

投标人名称（加盖单位公章）： 鞍山市鞍勤物业管理有限公司

法定代表人（或非法人组织负责人）或其

授权代表人(签字或盖章)：

日 期： 2020.6.22

**2.6服务需求响应表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 包号/品目号：01包  服务内容：鞍山市机关事务保障服务中心物业服务项目 | | | | |
| 招标文件要求  **重要提示：实质性要求及重要指标用★标注（“★”必须标注在序号前），★标注项不得负偏离，如果负偏离，则投标文件无效。** | 投标文件  响应内容 | 偏离程度 | 偏离说明 | 证明资料 |
| **★一、项目概况**  本项目由城建大厦、政府综合楼、市机关事务保障服务中心三个办公区域组成，物业服务面积约23700平方米，涉及电梯4部、消防设施2座、变配电2座、供水泵站2座。  **★二、服务范围及人员配置**  1.设施设备维护服务。负责消防、电梯、变配电、供水泵站等的值班、巡查、检测、维修、保养、建档等工作。实行24小时值班、巡查制度。按国家相关规定配置值班、维护等人员。  2.保洁服务。室内保洁主要包括领导办公室卫生，会议室、大厅、走廊、卫生间、楼梯、电梯、大门、玻璃等公共区域的卫生清扫保洁。室外保洁主要包括院内沥青路面及甬路的清扫、院内果皮箱清理、院内垃圾清运，以及园区内桌椅、地灯、道路转角镜、指示牌、车库门等区域的清扫保洁及除运雪工作。配置保洁人员13人。  3.秩序维护服务（保安服务）。负责办公区域的门卫岗、机动岗、公共设施设备巡查等公共区域24小时安保，公共秩序管理、安全维护，引导车辆有序停放，各出入口值勤及外来人员接待、登记、引导等工作。配置保安人员12人。  4.食堂服务。为食堂派遣服务人员，按采购人要求做好食堂服务工作。配置服务人员4人。  5.根据采购人要求完成各项临时性工作。  **★**三、服务标准及要求  **物业服务总要求**  **依法依规：**物业服务工作必须严格遵照国家、省、市的法律法规执行。按照《合同法》、《劳动法》、《安全生产法》、《消防法》、《中华人民共和国特种设备安全法》、《物业管理条例》、《建筑消防设施的维护管理》、《特种设备使用管理规则》、《电梯维护保养规则》、《辽宁省机关事务管理标准》等法律法规开展工作。  **持证上岗：**物业服务人员必须具有相应岗位的职业资格证书或证明材料（如：保安证、电工证、消防证、健康证明等）。  **1.设施设备维护标准**  **电梯**  严格遵照国家、省、市的法律法规执行，并结合实际情况，由具有相应资质的单位做好电梯维护保养、隐患排查、故障抢修、定期检验等工作，确保电梯各项安全技术性能符合国家标准。  电梯维护保养相关作业人员，应具有相应的职业资格证书。  设立24小时维保值班电话，保证接到故障通知后及时予以排除；接到电梯困人故障报告后，30分钟内到达现场实施救援工作。  按照电梯维护保养规则做好半月、季度、半年、年度电梯维保及年度自检工作；根据《安全检验合格》标志规定的检验有效期，每年对电梯进行定期检验。  **消防**  严格遵照国家、省、市的法律法规执行，并结合实际情况，由具有相应资质的单位做好火灾自动报警系统、自动灭火系统、消火栓系统、防烟排烟系统以及应急广播和应急照明、安全疏散设施等的维护管理工作，确保各系统完好有效，符合国家标准，起到预防火灾发生，及时扑救初起火灾的作用。  消防维护管理相关作业人员应通过消防行业特有工种职业技能鉴定，持有相应等级职业资格证书。  消防维护管理实行24小时值班、巡查制度，值班人员持证上岗，每班不少于2人，做好日常值班、巡查、交接班工作，发现故障及时报告，进行维修处理，同时做好相关工作记录。  消防值班人员接到报警信号后，立即按规定程序确认火情，开启火灾报警联动控制开关，同时拨打“119”火警电话报警，启动应急预案，展开灭火救援工作。  按照制定的维护保养计划，每月对消防系统至少进行一次维护保养，做好记录；消防系统每年至少检测一次，包括全部消防系统设备、组件等；火灾探测器应按要求定期进行清洗、标定，出具标定记录。  **供水泵站**  每半年至少对高层水箱进行1次清洗、消毒，保证饮用水水质符合GB 5749的要求。  每日至少巡视1次水泵房、水箱间，每年至少养护1次水泵系统，做好记录。保证设备、阀门、管道等运行正常，无跑水、冒水、滴水、漏水现象。  如遇供水单位限水、停水，接到供水部门通知后应及时通知办公区域内的使用单位。  **变配电**  变电所实行24小时值班、巡查制度，值班人员持证上岗，每班不少于2人，做好日常值班、巡查、交接班工作，发现故障及时报告，进行维修处理；涉及供电部门维修处置的复杂故障应及时与供电部门联系，并向使用单位报告。  变电所值班巡查作业人员应具有相应的职业资格证书。  定期启动运行发电机组，维护保养应急发电设备，确保应急设备可随时启动；按相关规定由具有资质的专业机构对变电所进行检测试验，确保用电安全。  如遇供电单位临时停电或故障停电，接到供电部门通知后应及时通知办公区域内的使用单位，根据实际情况启动应急预案。  **2.保洁服务标准。**  实行标准化卫生清扫保洁，由专人负责检查监督，清洁率100%。  **硬覆盖区及道路：**地面干净无杂物、无积水，无明显污迹、油渍；明沟、窨井内无杂物、无异味；各种标示标牌表面干净无积尘、无污渍。  **停车场：**地面干净，无杂物，无明显油渍、污渍，各种指示牌表面干净有光泽；减速带表面干净无明显污迹，各种道闸表面无灰尘。地下车场顶部各种管网、灯具表面干净无积尘、蛛网，墙面干净无积尘，消防器材表面干净，摆放整齐。  **大厅、楼内、公共通道：**地面干净、无污渍，有光泽，保持地面材质原貌；门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好，无明显印迹；门把手干净、无印迹、定时消毒；天花板干净，无污渍、无蛛网；进、出口地垫摆放整齐，表面干净无杂物，盆栽植物无积尘。  **会议室、办公室：**地面、墙面干净、无灰尘污渍蛛网；天花板、风口目视无灰尘污渍；桌椅干净，设备、物品摆放整齐有序。  **楼梯及楼（电）梯间（厢）：**梯步及扶手表面干净无污渍，栏杆防滑条（缝）干净无灰尘，防火门及闭门器表面干净无污渍，墙面、天花板无积尘、蛛网；电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无印迹，地面干净，空气清新、无异味；电梯凹槽内无垃圾无杂物，按钮表面干净无印迹，梳齿板内无杂物污渍；楼梯缓步台、电梯厅地面干净有光泽。  **公共卫生间、清洁间：**地面干净，无污渍、无积水，大小便器表面干净，有光泽；各种隔断表面干净，无乱写乱画，金属饰件表面干净，有金属光泽；墙壁、天花板无污渍、蛛网；门窗、窗台、风口或换气扇表面干净无积尘；玻璃干净无水渍，洗手台干净无积水，面盆无污垢，各种管道表面干净无污渍；各种物品摆放整齐规范；废纸纸篓杂物超过2/3应及时倾倒，卫生间内空气流通并且无明显异味，无常流水；清洁工具摆放整齐有序，室内无明显异味。  **开水间：**开水器表面干净无渍，损坏报修及时，无常流水；地面干净无杂物、积水，地垫摆放整齐干净，灯罩、天花板干净无积尘、蛛网，墙面干净无污渍，室内无异味。  **电器设施：**灯具、开关、插座、配电箱、装饰件无积尘、无污迹；注重节约用电，随手关灯。  **设备机房、管道、指示牌：**无卫生死角、无垃圾堆积，目视无蛛网、污渍、积尘；指示牌、制度牌无灰尘、污迹，金属件表面光亮，无痕迹。  **消防栓、消防箱、公共设施：**保持表面干净，无灰尘、无污渍。报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无积尘、无污迹；喷淋盖、烟感器、扬声器无积尘蛛网；监控摄像头、门警器表面光亮、无积尘、无斑点；消防栓内、外无积尘、无污迹。  **垃圾桶及果皮箱：**桶、箱按指定位置摆放，表面干净无污渍无痰迹，烟灰缸内烟头不应超过3个，垃圾不应超过2/3，内胆应定期清洁、消毒。  **除运雪：**合理制定《除雪应急预案》，坚持“下雪即除，雪停路净”，及时、高效清除院内道路及门前甬路的积雪残冰，确保道路安全畅通。  **3.秩序维护服务标准**  建立秩序维护服务的相关管理制度及突发事件应急预案，确保正常工作秩序和办公区域安全。  **出入口管理**  物业服务区域需24小时值守（主出入口不少于2人）；严格执行外来人员登记制度，发现疑点及时询问，防止闲杂人员进入;对未表明身份、无正当事由的，有责任进行阻拦，如有过激或违法行为应及时上报或报警;对待上访人员做到耐心说服，及时报告有关部门予以妥善处置；外来施工人员应详细核实情况后方可放行；  **车辆管理**  对进出物业服务区域的车辆进行管理，引导车辆有序通行并停放指定位置；不得在行车道上、消防设施周围、办公楼出入口停放及检修车辆；临时装卸货物的车辆应暂停于道路边缘，确保不影响其它车辆通行，并在最快的时间离开，保证消防通道和过往道路畅通。  **巡视检查**  认真做好物业服务区域巡视检查工作，根据实际情况至少每2小时进行一次巡查；重要区域、部位（门窗、给排水设施、供电设施、消防设施、电梯、供暖设施、设备机房等）进行重点巡查，每次巡查均须如实做好记录；如遇大风、雨雪、高温等特殊天气要加强巡查，如无特殊要求，应将电梯停至安全层，以免发生电梯浸水等意外情况。  **安全管理**  维护好物业服务区域内的安全秩序，积极劝阻、制止吵架、打架、禁烟区吸烟、随地乱扔杂物、堵塞通道等危害公共安全行为；做好防火、防盗、防水、防爆、防破坏等安全防范工作；汛期前应做好防汛各项准备工作，对防汛物资、排水设施，加强检查，确保汛期人员和财产安全；根据现场情况启动相应的应急预案，及时拨打报警、消防、医疗等救援电话，并协助救援部门做好现场的应急处置工作，最大限度保障人身及财产安全。  **监控值守**  监控室应24小时值守，监控设施应24小时正常运行，保证对安全出口、内部重点区域的安全监控，保持记录完整；监控室收到异常情况报警信号后，应及时报警，并启动相关应急预案。  **4.食堂服务标准**  派遣符合条件的食堂服务人员，自觉遵守食堂管理各项规章制度，按采购人要求做好食堂服务工作。  食堂服务人员应具有相应的职业资格证书或健康证明。  **5.投标人要求**  具有独立的法人资格，具备从事物业服务活动的专业技术能力，具有必要的物业办公场所及相关的配套设施设备等。  须配备具有从业资格的物业服务人员，加强物业服务人员的培训教育，提高其履行物业服务工作的能力水平。  具有健全完善的物业服务管理规章制度，包括物业服务方案、工作流程、突发事件应急预案、服务规范及岗位职责等。  设立24小时物业服务电话，并在物业区域内公示，全年值守作业，不得将本物业的管理服务责任转让或推卸给第三方。  物业档案资料齐全，并分类成册，方便查阅。物业档案保存时间为项目服务周期后顺延2年，有法律法规规定的应符合其要求。  对设施设备存在故障需要进行维修时，应立即组织维修。如因不及时或处理不当而导致损失扩大，确认后，由中标人承担。  制定具有可操作性的各类紧急情况或各专业突发事件的应急预案，出现突发事故，严格按照预案执行。  中标人进场后，要尽快熟悉设备，并制定对各专业设备的操作规程，任何人员均应严格按照规程操作。如果违反规程操作，导致后果，将由中标人承担责任。中标人对项目区域的公用设施及其他机械设备不得擅自占用和改变使用功能。  根据相关法律、法规规定，建立电梯、消防、供水泵站、变配电安全运行维护管理制度及突发事件应急预案，并设置安全管理机构，配备相应的安全管理人员。  对电梯、消防等有特定要求的设施设备，应委托具有相应资质的机构或单位实施维护保养等工作。  **6.物业服务人员要求：**  自觉遵守国家法律法规，遵守采购人各项规章制度，具有完全民事行为能力，无违法违纪等不良记录，服从领导，按时保质完成服务工作。  具备完成物业服务工作相应的知识水平和工作技能，并具有相应的从业资格证书及健康证明。  牢固树立“安全第一”的思想，熟悉物业服务区域的基本情况及所从事的物业服务工作职责，熟练掌握各种设施设备的操作规程及突发事件应急预案。  树立良好的职业形象，统一着装，佩戴标志，持证上岗，规范服务，语言文明，仪容仪表整洁，坐姿、站姿端正。  自觉遵守职业道德，爱护公共财物，遵规守纪，爱岗敬业，尽职尽责，不做工作职责以外的事情。  严守保密制度，严禁接触涉密事项，进入涉密区域，严防泄密事件发生。  **7.其他要求**  为使中标人高标准、高质量履行物业管理服务职责，特作以下说明：  采购人根据实际和现有条件，为中标人提供办公场所、水、电资源等基本工作条件。  采购人参与物业服务工作，对物业服务人员违反相关规定的，可要求中标人对其进行警告、劝退、开除等处罚；情节严重、造成经济损失的，采购人有权要求中标人承担赔偿责任及合同的违约责任，并有权解除合同。  中标人选派的人员在项目区域工作期间，出现任何劳动争议、人身伤害或造成财产损失，全部由中标人承担责任，采购人不承担任何责任；派驻人员因自身及第三方原因造成己方、他方人身或财产损害的，由中标人先行承担赔偿或垫付责任。  采购人违反承诺使中标人未完成管理目标，中标人有权要求采购人在一定期限内解决，逾期未解决时，中标人有权终止合同，造成中标人经济损失的，须给予经济赔偿。中标人违反约定，未能履行职责义务，未能达到管理服务目标，采购人有权要求中标人限期整改，逾期未整改的，采购人有权终止合同，造成经济损失的，须给予经济赔偿。  中标人投标报价一经中标后，即作为双方签订合同的最终金额，不得更改，否则其投标无效。  中标人的中标金额（即合同金额）是采购人支付费用的最高限额，不再额外支付任何费用。  中标人必须严格按照采购文件、合同约定，及相关的国家、省、市的法律、法规认真做好物业服务工作，自觉接受采购人的监督、检查、考核。  国家法律法规规定的其他应符合要求以及中标人认为需说明或补充的内容。  如遇战争、洪水、台风、地震等不可抗力原因或相关政策调整导致合同无法履行时，双方应友好协商处理终止合同的相关事宜。  合同执行期间发生的争议，由双方协商解决，调解不成的，应当由采购人所在地人民法院解决。  合同未尽事宜，双方可以书面形式签订补充合同，补充合同与原合同具有同等法律效力。 | **★一、项目概况**  本项目由城建大厦、政府综合楼、市机关事务保障服务中心三个办公区域组成，物业服务面积约23700平方米，涉及电梯4部、消防设施2座、变配电2座、供水泵站2座。  **★二、服务范围及人员配置**  1.设施设备维护服务。负责消防、电梯、变配电、供水泵站等的值班、巡查、检测、维修、保养、建档等工作。实行24小时值班、巡查制度。按国家相关规定配置值班、维护等人员。  2.保洁服务。室内保洁主要包括领导办公室卫生，会议室、大厅、走廊、卫生间、楼梯、电梯、大门、玻璃等公共区域的卫生清扫保洁。室外保洁主要包括院内沥青路面及甬路的清扫、院内果皮箱清理、院内垃圾清运，以及园区内桌椅、地灯、道路转角镜、指示牌、车库门等区域的清扫保洁及除运雪工作。配置保洁人员13人。  3.秩序维护服务（保安服务）。负责办公区域的门卫岗、机动岗、公共设施设备巡查等公共区域24小时安保，公共秩序管理、安全维护，引导车辆有序停放，各出入口值勤及外来人员接待、登记、引导等工作。配置保安人员12人。  4.食堂服务。为食堂派遣服务人员，按采购人要求做好食堂服务工作。配置服务人员4人。  5.根据采购人要求完成各项临时性工作。  **★**三、服务标准及要求  **物业服务总要求**  **依法依规：**物业服务工作必须严格遵照国家、省、市的法律法规执行。按照《合同法》、《劳动法》、《安全生产法》、《消防法》、《中华人民共和国特种设备安全法》、《物业管理条例》、《建筑消防设施的维护管理》、《特种设备使用管理规则》、《电梯维护保养规则》、《辽宁省机关事务管理标准》等法律法规开展工作。  **持证上岗：**物业服务人员必须具有相应岗位的职业资格证书或证明材料（如：保安证、电工证、消防证、健康证明等）。  **1.设施设备维护标准**  **电梯**  严格遵照国家、省、市的法律法规执行，并结合实际情况，由具有相应资质的单位做好电梯维护保养、隐患排查、故障抢修、定期检验等工作，确保电梯各项安全技术性能符合国家标准。  电梯维护保养相关作业人员，应具有相应的职业资格证书。  设立24小时维保值班电话，保证接到故障通知后及时予以排除；接到电梯困人故障报告后，30分钟内到达现场实施救援工作。  按照电梯维护保养规则做好半月、季度、半年、年度电梯维保及年度自检工作；根据《安全检验合格》标志规定的检验有效期，每年对电梯进行定期检验。  **消防**  严格遵照国家、省、市的法律法规执行，并结合实际情况，由具有相应资质的单位做好火灾自动报警系统、自动灭火系统、消火栓系统、防烟排烟系统以及应急广播和应急照明、安全疏散设施等的维护管理工作，确保各系统完好有效，符合国家标准，起到预防火灾发生，及时扑救初起火灾的作用。  消防维护管理相关作业人员应通过消防行业特有工种职业技能鉴定，持有相应等级职业资格证书。  消防维护管理实行24小时值班、巡查制度，值班人员持证上岗，每班不少于2人，做好日常值班、巡查、交接班工作，发现故障及时报告，进行维修处理，同时做好相关工作记录。  消防值班人员接到报警信号后，立即按规定程序确认火情，开启火灾报警联动控制开关，同时拨打“119”火警电话报警，启动应急预案，展开灭火救援工作。  按照制定的维护保养计划，每月对消防系统至少进行一次维护保养，做好记录；消防系统每年至少检测一次，包括全部消防系统设备、组件等；火灾探测器应按要求定期进行清洗、标定，出具标定记录。  **供水泵站**  每半年至少对高层水箱进行1次清洗、消毒，保证饮用水水质符合GB 5749的要求。  每日至少巡视1次水泵房、水箱间，每年至少养护1次水泵系统，做好记录。保证设备、阀门、管道等运行正常，无跑水、冒水、滴水、漏水现象。  如遇供水单位限水、停水，接到供水部门通知后应及时通知办公区域内的使用单位。  **变配电**  变电所实行24小时值班、巡查制度，值班人员持证上岗，每班不少于2人，做好日常值班、巡查、交接班工作，发现故障及时报告，进行维修处理；涉及供电部门维修处置的复杂故障应及时与供电部门联系，并向使用单位报告。  变电所值班巡查作业人员应具有相应的职业资格证书。  定期启动运行发电机组，维护保养应急发电设备，确保应急设备可随时启动；按相关规定由具有资质的专业机构对变电所进行检测试验，确保用电安全。  如遇供电单位临时停电或故障停电，接到供电部门通知后应及时通知办公区域内的使用单位，根据实际情况启动应急预案。  **2.保洁服务标准。**  实行标准化卫生清扫保洁，由专人负责检查监督，清洁率100%。  **硬覆盖区及道路：**地面干净无杂物、无积水，无明显污迹、油渍；明沟、窨井内无杂物、无异味；各种标示标牌表面干净无积尘、无污渍。  **停车场：**地面干净，无杂物，无明显油渍、污渍，各种指示牌表面干净有光泽；减速带表面干净无明显污迹，各种道闸表面无灰尘。地下车场顶部各种管网、灯具表面干净无积尘、蛛网，墙面干净无积尘，消防器材表面干净，摆放整齐。  **大厅、楼内、公共通道：**地面干净、无污渍，有光泽，保持地面材质原貌；门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好，无明显印迹；门把手干净、无印迹、定时消毒；天花板干净，无污渍、无蛛网；进、出口地垫摆放整齐，表面干净无杂物，盆栽植物无积尘。  **会议室、办公室：**地面、墙面干净、无灰尘污渍蛛网；天花板、风口目视无灰尘污渍；桌椅干净，设备、物品摆放整齐有序。  **楼梯及楼（电）梯间（厢）：**梯步及扶手表面干净无污渍，栏杆防滑条（缝）干净无灰尘，防火门及闭门器表面干净无污渍，墙面、天花板无积尘、蛛网；电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无印迹，地面干净，空气清新、无异味；电梯凹槽内无垃圾无杂物，按钮表面干净无印迹，梳齿板内无杂物污渍；楼梯缓步台、电梯厅地面干净有光泽。  **公共卫生间、清洁间：**地面干净，无污渍、无积水，大小便器表面干净，有光泽；各种隔断表面干净，无乱写乱画，金属饰件表面干净，有金属光泽；墙壁、天花板无污渍、蛛网；门窗、窗台、风口或换气扇表面干净无积尘；玻璃干净无水渍，洗手台干净无积水，面盆无污垢，各种管道表面干净无污渍；各种物品摆放整齐规范；废纸纸篓杂物超过2/3应及时倾倒，卫生间内空气流通并且无明显异味，无常流水；清洁工具摆放整齐有序，室内无明显异味。  **开水间：**开水器表面干净无渍，损坏报修及时，无常流水；地面干净无杂物、积水，地垫摆放整齐干净，灯罩、天花板干净无积尘、蛛网，墙面干净无污渍，室内无异味。  **电器设施：**灯具、开关、插座、配电箱、装饰件无积尘、无污迹；注重节约用电，随手关灯。  **设备机房、管道、指示牌：**无卫生死角、无垃圾堆积，目视无蛛网、污渍、积尘；指示牌、制度牌无灰尘、污迹，金属件表面光亮，无痕迹。  **消防栓、消防箱、公共设施：**保持表面干净，无灰尘、无污渍。报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无积尘、无污迹；喷淋盖、烟感器、扬声器无积尘蛛网；监控摄像头、门警器表面光亮、无积尘、无斑点；消防栓内、外无积尘、无污迹。  **垃圾桶及果皮箱：**桶、箱按指定位置摆放，表面干净无污渍无痰迹，烟灰缸内烟头不应超过3个，垃圾不应超过2/3，内胆应定期清洁、消毒。  **除运雪：**合理制定《除雪应急预案》，坚持“下雪即除，雪停路净”，及时、高效清除院内道路及门前甬路的积雪残冰，确保道路安全畅通。  **3.秩序维护服务标准**  建立秩序维护服务的相关管理制度及突发事件应急预案，确保正常工作秩序和办公区域安全。  **出入口管理**  物业服务区域需24小时值守（主出入口不少于2人）；严格执行外来人员登记制度，发现疑点及时询问，防止闲杂人员进入;对未表明身份、无正当事由的，有责任进行阻拦，如有过激或违法行为应及时上报或报警;对待上访人员做到耐心说服，及时报告有关部门予以妥善处置；外来施工人员应详细核实情况后方可放行；  **车辆管理**  对进出物业服务区域的车辆进行管理，引导车辆有序通行并停放指定位置；不得在行车道上、消防设施周围、办公楼出入口停放及检修车辆；临时装卸货物的车辆应暂停于道路边缘，确保不影响其它车辆通行，并在最快的时间离开，保证消防通道和过往道路畅通。  **巡视检查**  认真做好物业服务区域巡视检查工作，根据实际情况至少每2小时进行一次巡查；重要区域、部位（门窗、给排水设施、供电设施、消防设施、电梯、供暖设施、设备机房等）进行重点巡查，每次巡查均须如实做好记录；如遇大风、雨雪、高温等特殊天气要加强巡查，如无特殊要求，应将电梯停至安全层，以免发生电梯浸水等意外情况。  **安全管理**  维护好物业服务区域内的安全秩序，积极劝阻、制止吵架、打架、禁烟区吸烟、随地乱扔杂物、堵塞通道等危害公共安全行为；做好防火、防盗、防水、防爆、防破坏等安全防范工作；汛期前应做好防汛各项准备工作，对防汛物资、排水设施，加强检查，确保汛期人员和财产安全；根据现场情况启动相应的应急预案，及时拨打报警、消防、医疗等救援电话，并协助救援部门做好现场的应急处置工作，最大限度保障人身及财产安全。  **监控值守**  监控室应24小时值守，监控设施应24小时正常运行，保证对安全出口、内部重点区域的安全监控，保持记录完整；监控室收到异常情况报警信号后，应及时报警，并启动相关应急预案。  **4.食堂服务标准**  派遣符合条件的食堂服务人员，自觉遵守食堂管理各项规章制度，按采购人要求做好食堂服务工作。  食堂服务人员应具有相应的职业资格证书或健康证明。  **5.投标人要求**  具有独立的法人资格，具备从事物业服务活动的专业技术能力，具有必要的物业办公场所及相关的配套设施设备等。  须配备具有从业资格的物业服务人员，加强物业服务人员的培训教育，提高其履行物业服务工作的能力水平。  具有健全完善的物业服务管理规章制度，包括物业服务方案、工作流程、突发事件应急预案、服务规范及岗位职责等。  设立24小时物业服务电话，并在物业区域内公示，全年值守作业，不得将本物业的管理服务责任转让或推卸给第三方。  物业档案资料齐全，并分类成册，方便查阅。物业档案保存时间为项目服务周期后顺延2年，有法律法规规定的应符合其要求。  对设施设备存在故障需要进行维修时，应立即组织维修。如因不及时或处理不当而导致损失扩大，确认后，由中标人承担。  制定具有可操作性的各类紧急情况或各专业突发事件的应急预案，出现突发事故，严格按照预案执行。  中标人进场后，要尽快熟悉设备，并制定对各专业设备的操作规程，任何人员均应严格按照规程操作。如果违反规程操作，导致后果，将由中标人承担责任。中标人对项目区域的公用设施及其他机械设备不得擅自占用和改变使用功能。  根据相关法律、法规规定，建立电梯、消防、供水泵站、变配电安全运行维护管理制度及突发事件应急预案，并设置安全管理机构，配备相应的安全管理人员。  对电梯、消防等有特定要求的设施设备，应委托具有相应资质的机构或单位实施维护保养等工作。  **6.物业服务人员要求：**  自觉遵守国家法律法规，遵守采购人各项规章制度，具有完全民事行为能力，无违法违纪等不良记录，服从领导，按时保质完成服务工作。  具备完成物业服务工作相应的知识水平和工作技能，并具有相应的从业资格证书及健康证明。  牢固树立“安全第一”的思想，熟悉物业服务区域的基本情况及所从事的物业服务工作职责，熟练掌握各种设施设备的操作规程及突发事件应急预案。  树立良好的职业形象，统一着装，佩戴标志，持证上岗，规范服务，语言文明，仪容仪表整洁，坐姿、站姿端正。  自觉遵守职业道德，爱护公共财物，遵规守纪，爱岗敬业，尽职尽责，不做工作职责以外的事情。  严守保密制度，严禁接触涉密事项，进入涉密区域，严防泄密事件发生。  **7.其他要求**  为使中标人高标准、高质量履行物业管理服务职责，特作以下说明：  采购人根据实际和现有条件，为中标人提供办公场所、水、电资源等基本工作条件。  采购人参与物业服务工作，对物业服务人员违反相关规定的，可要求中标人对其进行警告、劝退、开除等处罚；情节严重、造成经济损失的，采购人有权要求中标人承担赔偿责任及合同的违约责任，并有权解除合同。  中标人选派的人员在项目区域工作期间，出现任何劳动争议、人身伤害或造成财产损失，全部由中标人承担责任，采购人不承担任何责任；派驻人员因自身及第三方原因造成己方、他方人身或财产损害的，由中标人先行承担赔偿或垫付责任。  采购人违反承诺使中标人未完成管理目标，中标人有权要求采购人在一定期限内解决，逾期未解决时，中标人有权终止合同，造成中标人经济损失的，须给予经济赔偿。中标人违反约定，未能履行职责义务，未能达到管理服务目标，采购人有权要求中标人限期整改，逾期未整改的，采购人有权终止合同，造成经济损失的，须给予经济赔偿。  中标人投标报价一经中标后，即作为双方签订合同的最终金额，不得更改，否则其投标无效。  中标人的中标金额（即合同金额）是采购人支付费用的最高限额，不再额外支付任何费用。  中标人必须严格按照采购文件、合同约定，及相关的国家、省、市的法律、法规认真做好物业服务工作，自觉接受采购人的监督、检查、考核。  国家法律法规规定的其他应符合要求以及中标人认为需说明或补充的内容。  如遇战争、洪水、台风、地震等不可抗力原因或相关政策调整导致合同无法履行时，双方应友好协商处理终止合同的相关事宜。  合同执行期间发生的争议，由双方协商解决，调解不成的，应当由采购人所在地人民法院解决。  合同未尽事宜，双方可以书面形式签订补充合同，补充合同与原合同具有同等法律效力。 | 无偏离 |  |  |
| 其它 | 采购单位未提供需求而投标人认为需说明及补充的内容在此填列 |  |  |  |

**填表要求：**

1．“投标文件响应内容”一栏由投标人按照招标文件要求填写并进行逐项响应。

2．“偏离程度”一栏根据“投标文件响应内容”与招标文件逐项对照的结果填写。偏离必须用 “正偏离、负偏离或无偏离”三个名称中的一种进行标注。

3．“偏离说明”一栏由投标人对偏离的情况做详细说明。

投标人名称（加盖单位公章）： 鞍山市鞍勤物业管理有限公司

法定代表人（或非法人组织负责人）或其

授权代表人(签字或盖章)：

日 期： 2020.6.22

**2.7商务条款偏离表**

**包号： 01包**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 招标文件的商务条款  （**实质性要求及重要指标用★标注，★标注项不得负偏离，如果负偏离，则投标文件无效。**） | 投标文件响应内容 | 偏离程度 | 偏离说明 |
| **★**1 | 履约期限：  合同签订后一年，如在财政预算保证并且在采购单位对成交供应商服务认可的前提下，合同可续签一至二年；若采购单位对成交供商服务不认可，合同终止。 | 履约期限：  合同签订后一年，如在财政预算保证并且在采购单位对成交供应商服务认可的前提下，合同可续签一至二年；若采购单位对成交供商服务不认可，合同终止。 | 无偏离 |  |
| **★**2 | 履约地点：城建大厦（鞍山市铁东区中华南路240甲）、政府综合楼（鞍山市铁东区一道街69号）、鞍山市机关事务保障服务中心（鞍山市铁东区二道街10号） | 履约地点：城建大厦（鞍山市铁东区中华南路240甲）、政府综合楼（鞍山市铁东区一道街69号）、鞍山市机关事务保障服务中心（鞍山市铁东区二道街10号） | 无偏离 |  |
| **★**3 | 付款方式及条件：签订合同后，合同金额的97%按季度支付，余款在项目验收合格后付清。 | 付款方式及条件：签订合同后，合同金额的97%按季度支付，余款在项目验收合格后付清。 | 无偏离 |  |
| **★**4 | 验收标准：按照国家相关规定执行。  验收程序：按照《辽宁省政府采购履约验收管理办法》执行。  验收报告：按照《辽宁省政府采购履约验收管理办法》执行。  组织验收主体：本项目的履约验收工作由采购人依法组织实施。 | 验收标准：按照国家相关规定执行。  验收程序：按照《辽宁省政府采购履约验收管理办法》执行。  验收报告：按照《辽宁省政府采购履约验收管理办法》执行。  组织验收主体：本项目的履约验收工作由采购人依法组织实施。 | 无偏离 |  |
| **★**5 | 质量保证期：（1）年 | 质量保证期：（1）年 | 无偏离 |  |
| **★**6 | 保修期内上门免费服务，终身维修，提供配件：（ / ）年 | 保修期内上门免费服务，终身维修，提供配件：（ / ）年 | 无偏离 |  |
| **★**7 | 热线支持：  现场支持：（0.5）小时内响应；（0.5）小时内到达 | 热线支持：  现场支持：（0.5）小时内响应；（0.5）小时内到达 | 无偏离 |  |
| 8 | 售后服务网络：无 |  |  |  |
| 9 | 维修技术人员及设备方面的保证措施及收费标准的要求：无 |  |  |  |
| 10 | 备品备件供应及优惠价格要求：无 |  |  |  |
| **★**11 | 培训人员现场培训（操作、维护等）：免费提供相关培训 | 培训人员现场培训（操作、维护等）：免费提供相关培训 | 无偏离 |  |
| 12 | 系统扩展、升级服务要求：无 |  |  |  |
| 13 | 其它 | 采购单位未提供需求而投标人认为需说明及补充的内容在此填列 |  |  |

**填表要求：**

1．“投标文件响应内容”一栏由投标人按照招标文件要求填写，进行响应。

2．“偏离程度”一栏根据“投标文件响应内容”与招标文件逐项对照的结果填写。偏离必须用 “正偏离、负偏离或无偏离”三个名称中的一种进行标注。

3．“偏离说明”一栏由投标人对偏离的情况做详细说明。

投标人名称（加盖单位公章）： 鞍山市鞍勤物业管理有限公司

法定代表人（或非法人组织负责人）或其

授权代表人(签字或盖章)：

日期： 2020.6.22

**管 理 制 度**

**一、企业管理模式**

**二、物业管理方案**

**三、人事管理制度**

**四、突发应急事件处理预案**

**一、企业管理模式**

**第一章 总则**

第一条 目的

为了公司管理规范化，体现公平、有序，严格的纪律和有效的规章制度，本制度将公司的工作要求、员工规范、奖惩规定及薪资福利及一册，要求公司全体员工认真学习，自觉遵守。

第二条 基本守则

2.1 热情－以热情、礼貌、谦恭的态度对待本职工作、对待客户及同事。

2.2 勤勉－对本职工作应勤恳、努力、负责、恪尽职守。

2.3 诚实一作风诚实、反对文过饰非、反对虚假和浮夸作风。

2.4 专业－员工应时刻保持自己良好的职业形象，不断提高专业水平。

**第二章 部门职责**

第一条 公司架构及设置

|  |
| --- |
| 总经理 |

|  |
| --- |
| 营销部 |

|  |
| --- |
| 顾问 |

|  |
| --- |
| 行政部 |

|  |
| --- |
| 财务部 |

|  |
| --- |
| 人事部 |

|  |
| --- |
| 客户经理 |

|  |
| --- |
| 客户经理 |

|  |
| --- |
| 工资专责 |

|  |
| --- |
| 社保专责 |

|  |
| --- |
| 档案专责 |

|  |
| --- |
| 会计 |

|  |
| --- |
| 出纳 |

|  |
| --- |
| 行政招聘 |

第二条 部门职责

营销部：负责客户开发，产品创新，市场调查，价格制定，合同签订，服务质量监控及客户维护，其它营销相关的所有工作。

人事部：负责所有员工工资审核发放，社保缴纳，工伤处理，员工服务与关怀（证明开具、社保备案等），劳动合同签订及管理，外包员工入离职管理、外包员工档案建立及管理、工会、用工风险规避及纠纷处理，服务提升等客服相关的所有工作。

财务部：负责账目管理，财务管控及财务安全，成本核算，工资审核及发放，财务制度的建立及规范等财务相关的所有工作。

行政部：负责办公用品采购管理、固定资产管理、公司内部档案建立及管理，公司内部员工招聘及入离职管理，外包员工招聘、考勤管理、车辆协调及管理、办公室卫生等行政相关的所有工作。

顾问：负责公司业务相关政策的咨询、劳动政策咨询、社保政策咨询、合同起草及审核、用工风险规避。

**第三章 入职及离职管理**

第一条 员工的任用人数，应以所核定的“岗位设置”人数为限，其任用条件以“岗位职责”为依据，以便因事择人，使人与事合理配合，招聘工作由行政负责人具体执行。

第二条 各级人员的派任，均应其专业经验派任。

第三条 新进人员经试用期考核合格后予以正式任用。

第四条 新进人员一律经试用期3个月，试用期间由人事部切实考核，试用成绩欠佳，或品行不良，或发现进公司前有不法行为者，可随时停用，试用期间工作突出和有重大贡献者，可提前正式录用。

第五条 人员招聘流程：

5.1 报名：（招聘工作由行政负责人具体执行）应聘人员应准备以下材料：填妥本公司履历表、个人学历证复印件、身份证复印件、近期免冠2寸彩照两张。

5.2 面试：行政负责人及部门负责人组织面试并提供意见，交于总经理进行决定性面试。

5.3 签约录用：一经录用，由行政负责人与劳动者签订《劳动合同》，据以确定入司时间，并负责将新员工个人资料和《劳动合同》存档。

5.4 岗前培训：新进人员需参加部门负责人安排的岗前培新，主要内容包括：公司愿景、组织架构、管理制度、规范的业务流程、岗位职责、商务礼仪、职业生涯规划等。

第六条 员工试用期考核办法

6.1 遵守制度：新员工必须遵守公司及部门相关制度，按时完成工作。

6.2 转正考核：新员工在入职一个月内需接受由公司组织的入职培训，培训考核成绩作为转正条件之一，不参加培训者不予转正。

6.3 试用期内有以下情形之一的，终止试用：

＊ 无故旷工一次的；

＊每月事假累计超过2天：病假累计超过3天；

＊绩效考核成绩为低于5分的；

＊ 理论考试成绩不足70分的；

＊ 明显不能胜任本职工作的；即不能按时保质的完成工作任务的：

＊违反公司规章制度的；

6.4 试用期内有重大立功表现或成绩突出的可以申请提前转正，但试用期不得少于一个月。

6.5 试用期绩效考核内容及标准：参照公司绩效考核办法。

6.6 新入职员工考核由其直接主管负责，行政人员监督检查。

6.7 试用期自动离职者按50元／天按天数发放补贴。

6.8 试用期不满一周者，不核发补贴。

第七条 离职管理

7.1 员工对其所在的岗位工作不能胜任时，公司可培训指导，培训指导后任不能胜任本职工作的，可调整岗位，调岗后任然不能适应和胜任的，公司可辞退，但须提前15天告知。

7.2 员工在试用期内辞职，应提前一周，以口头形式向主管负责人提出申请，转正不满一年的员工离职应提前15天以书面的形式提出申请，转正一年以上的员工离职应提前30天以书面的形式提出申请并呈报总经理核准。

7.3 核准离职后,应立即与部门负责人办理客户转移工作,到离职日办妥书面移交,并交回相关办公用品相关资料,结清各项款项等,方可依其申请,发给离职证明书，如离职未经批准,或移交不清,即擅自离职的,以自动离职处理,不得领取当月工资。

7.4 员工不论以上任何条款暂时或永久离开公司者,均应办妥移交,如因移交不清,致本公司发生损害者,均应依法追究其赔偿责任。

**第四章 公司管理制度**

工作要求

1.1 员工必须清楚的了解和学习公司业务和自己的本职工作技能,能向客户提供专业的服务。

1.2 员工要注重个人的仪表仪态,女士化淡妆,男士注意面容修饰,打理好发型,工作时间的着装及修饰须大方得体,不可穿夸张,暴露及运动装,举止文明,上班期间一律佩戴工作证。

1.3 在接待来宾时任何场合应微笑应答、礼貌接待、遇到客户及来宾时应起身接待。

1.4 接听电话应及时,一般铃响不超过三声,如受话人不能接听,离之最近的职员应主动接听,重要电话做好接听记录,并告知相应人员及时回复,严禁占用公司电话时间太长。

1.5 员工在接听电话、洽谈业务、发送电子邮件及招待来宾时,必须时刻注重公司形象,按照具体规定使用公司统一的名片、公司标识及格式。

1.6 下班前在公司QQ或微信群里发工作结果,每周五下午开会后发下周工作计划,每月月初沟通确认工作目标及计划,要求必须有时限、事件、结果。

1.7 接受工作任务时,要及时沟通,提问领会意图，做好记录,需按规定时间内完成,并及时汇报,周期长的工作需要阶段性汇报。

1.8 发现工作当中的困难和问题时,及时反馈并拿出解决方案,积极参与内部业务讨论,不断提高自身的业务水平。

1.9 每周五下午所有员工进行学习,一系列学习结束后,进行考试,考试成绩纳入绩效考核,考核比重按学习内容难易程度定,考试成绩低于70分者补考一次,补考不合格扣发当月绩效工资。

1.10 所有报账项目一律按照公司要求填写结算单,并且附项目相关所有票据,包含且不仅限于餐票、机票、火车票(可以取得发票的费用必须索要正式增值税专用或普通发票,如无法取得发票须写情况说明,由部门主管确认签字)。

1.11 财务报销时,严格按照财务规定,原始票据要求:发票上必须有“发票专用章”,机打、手写发票,公司名称必须核对无误,如无章印,报销人需补盖后方可予以报销。

1.12 原则上不报销出租车费,除紧急情况由部门主管特批,且需据实报销,报销单上需写清楚出发地、目的地、时间、乘坐人员、事由,并由主管签字。

第二条 行为准则

2.1 员工应诚实履行自己的职责,认真努力做好的本职工作,维护公司利益及形象,并且达到客户满意、任何私人理由都不应成为其职务行为借口。

2.2 维护公司利益时员工的义务,员工不得从事、参与、支持、纵容对公司有现实或潜在危害的行为,发现公司利益受到损害,员工应向公司汇报,不得拖延或隐瞒。

2.3 员工需严格执行公司颁发的各项制度,如员工认为公司制度明显不适用,应及时向公司或制定和解释该制度的部门反映,公司鼓励员工就工作充分发表意见或提出合理化建议。

2.4 员工应服从上级领导的指示,员工如认为上级的指示有违法律及商业道德,违害公司利益,有权越级上报。

2.5 遇到各种职责交叉或模糊不清的事项,公司鼓励用于承担责任和以公司利益为重的行为,倡导主动积极的行动,推动工作完成,在工作紧急和重要的情况下,员工不得以分工不明为由推诿。

2.6 严禁员工超出公司授权范围或岗位指引的要求,对客户和业务关联单位做出书面和口头承诺。

2.7 员工有贪污、受贿或作假欺骗公司的行为,或利用职务和工作之便向他人索要钱财和为个人亲友某私利,无论是否给公司造成损失,公司均无条件与之解除劳动合同。

2.8 员工在工作时间内必须保持良好的精神面貌格，严格要求自己,时刻注意礼貌礼节,提高自身的修养,工作时不得带有负面情绪,遇到不能化解的困难应积极主动与上级沟通,不得散布消极言论,或向下传播谣言,不得与客户或外包员工发生争执。

2.9 员工需严守公司商业机密,妥善保存重要的商业客户资料、数据等信息,员工及管理人员均不可向外泄露公司发展计划、策略、客户资料及其他重要信息,如发现,除名外,情节严重的,公司将追究其法律责任。

2.10 工作期间劳逸结合,可自己调整休息时间,工作时间不得从事与本岗位无关的活动,不准在上班时间干私活,浏览与工作无关的网站及做与工作无关的事情。

2.11 员工不得在外兼与公司业务有关联职位或以公司名义从事谈判、签约等损害公司利益的活动。

2.12 不搞小团体、小帮派、倡导同事间亲密和谐的关系。

2.13 不拨弄是非,无中生有,挑拨离间,说不利于团结的话。

2.14 保持积极的生活和工作态度,以包容的心态对待公司管理中的问题,主动提出改进性的意见和建议,以成熟的方法解决问题。

2.15 员工需清洁个人工作区域内的卫生,确保地面桌面、设备的整洁,及时清理办公用品,处理完毕的文件、资料应及时存档,10年以上的文件资料根据其重要性进行选择性销毁,不得堆积在办公现场,并自觉保持公共区域内的卫生,发现不清洁的情况应及时清理。

2.16 员工需保管好个人的文件资料及办公用品，及时分类归档,未经同意,不得挪用他人的资料及办公用品。

2.17 正确使用公司内的水、电、电脑等设施,最后离开办公室的员工应关闭相关电脑等一切应关闭的设施。

第三条 奖惩制度

3.1 奖励方式有:表彰、经济奖励、物质奖励、晋级、对本职工作业绩的奖励体现在指标奖金中,员工在圆满完成本职工作外做出特别贡献的情况下,将获得特殊的奖励

有下列事迹之一者,给与嘉奖或申报晋级。

1、创造利润、造就人才两个方面有重大贡献,积极开拓经营范围,创造了可观的经济效益;

2、解决重大经营难题,使项目得以实施。

3、对工作方法提出合理化建议,经过实施有效并能为司节省成本;

4、对改革公司管理、提高服务质量有重大贡献;

5、在减少浪费、降低成本方面的措施有重大贡献；

6、培养和举荐人才方面成绩显著者;

7、对提高公司整体经营,管理水平有突岀贡献者;

3.2 惩罚方式包括但不限于:警告、经济处罚、降级、解聘。

警告:有下列情形之一者,给与书面警告。

1、行为不检点,语言经常不文明;

2、未经领导允许,工作中脱岗(1小时)办私事:

3、不履行请假手续,擅自离岗;

4、工作时间看小说,看与工作无关的报刊、玩游戏等做与工作无关的事情;

5、违反公司制度的其它行为：

经济处罚:有下列情形之一者,给与经济处罚,具体金额根据其情节严重程度确定。

1、一年内受到书面警告2次以上者(含2次)

2、在工作时间,与同事或他人发生激烈争吵。

3、2次以上不按时完成上级布置的工作,工作进度不及时汇报;

4、因工作服务质量差,给公司造成声誉损失,客户投诉的;

5、利用职权报复他人；

6、违反公司其它相关管理规定,行为较为严重的。

记过:有下列情形之一者,给与降级考察处分,无级可降者降薪20%处分,考察期为2个月,考察期内改正态度端正,可恢复岗位和待遇,考察期内无改观者,解除劳动合同。

1、员工有损公司利益的行为;

2、搬弄事非,无中生有,挑拨离间,影响团结:

3、经过指正,任视制度而不顾的行为；

4、超越职权范围,擅自做出决定或对与本职工作无关的事宜随便答应,造成影响和损失的；

5、工作玩忽职守,造成公司名誉和财产损失的；

6、说假话,做假事,造成不良影响的;

7、违反公司其它制度、规定较为严重行为。

解聘:员工有以下任一情形时,属于严重违反公司的规章制度,公司对该员工给予解雇处罚:

1、在30日内连续或累计迟到、早退,、擅自离岗合计达5次及以上的;

2、连续旷工达2天,累计旷工达3天的(1年内)；

3、对他人施加暴力、侮辱、辱骂、诽谤、骚扰、威胁等行为的；

4、盗窃、骗取、贪污公司财物或者有这种企图的；

5、不服从上司命令、指示、扰乱正常工作秩序的；

6、偷窃、涂改、伪造公司档案、资料、各种原始凭证、原始记录及重要文件的;

7、投机取巧、隐瞒蒙蔽,扰乱正常工作秩序的；

8、伪造或隐瞒个人信息资料或采用其他欺骗手法进入司就职的；

9、无公司书面许可兼营他业,或在职接受了其他公司聘用的；

10、自入职之日起受到两次以上批评或严重警告的；

11、盗窃他人财产或未经公司许可将公司物品拟带出公司的；

12、泄漏公司商业秘密;

13、利用职务之便企图谋取私利,或未经许可接受他人财物的,向客户索取物品及小费；

14、他人代打出勤卡或伪造出勤记录的;

15、损坏或擅自私用公司设施、设备、器具、材料、产品等的;

16、拒不签收公司处罚决定或拒不配合公司进行事故或事件调查的;

17、遗失公司重要资料或物品的；

18、擅自离职或不按公司规定办理离职移交手续的；

19、因违法乱纪被收容审查或被追究刑事责任的；

20、以煽动性言行妨碍公司正常经营活动或有这种倾向的；

21、未经公司许可在公司内组织集会进行宣传等活动的；

22、因故意或重大过失损害公司名誉及信用的;

23、因故意或重大过失给公司造成损失1000元及以上的；

24、从事违法活动或参加非法组织的;

25、吸食毒品的；

26、伪造或篡改各种证明材料或未经同意使用他人私章的；

27、未经允许对外以公司名义从事活动；

28、在公司内赌博的;

29、工作中驾驶人员有酒后驾车、无证驾车等违反交通法规的行为；

30、玩忽职守、怠慢工作的；

31、未经主管许可进入严禁入内区域的；

32、违反公司安全卫生规定,给公司造成损失1000元及以上的;

33、违反公司其他规定,影响公司风气和纪律的;

34、有其他与上述各项规定类似的情形或法定情形的。

所有解聘都会有一个书面的通知并遵循国家的有关法律。

第四条 奖惩程序

4.1 奖励员工由员工或部门向行政部门提供书面素材,经行政呈总经理批准;

4.2 惩罚员工由其它员工、部门主管检举或公司管理部门调查査,由各部门主管按程序办理,并报告行政部门备案,资料存入个人人事档案,解聘需公司总经理或分管副总经理批准。

4.3 部门经理以上人员之奖励或处分由行政部门提出后报总经理批准,行政部门负责奖励、处分措施的具体实施。

4.4 员工对奖惩有申述的权利,认为不合理者一周内可以向选择部门提出复议,否则视为员工已经接受。

**第五章 考勤制度**

第一条 工作时间

1、员工正常工作时间为上午:8:30-11:30下午：13:00-17:30每周工作5天,周六、日及法定节假日正常休息,每月全勤奖为:100元,由出纳进行考勤。

2、因工作需要,延长工作时间的,支付工资报酬或安排补休,因季节变化需调整工作时间时,由总经理另行通知。

3、入司满一年可享受10天年假,(注:不得在工忙繁忙时休假)

4、以下任何一种情况按旷工处理；

1)未履行请假手续或假满未经续假而擅自不到职的；

2)拒绝从事上司安排的工作或擅自离开工作岗位的；

3)其他本手册或公司规定中视为旷工处理的。

4)旷工期间,工资不发,扣除全勤奖。

5)连续旷工达2天、累计旷工达3天者,予以解雇处理。

第二条 员工请假,均应填请假单呈部门负责任审核,不得已任何信息的形式请假,确有急事者可电话请假,但事后需补请假单,业务繁忙时不可请长假,未得到请假批注的,按旷工处理。

2.1 病假:因病须治疗或休养者可请病假,每年累计不得超过15天,可以用年休假及加班作为抵充。

2.2 事假:因私事代办者,可请事假,事假超过一周者,需提前两天向主管申请,在请假前需与部门相关人员交接工作。

2.3 婚假、丧假:员工本人结婚,可准10天假,员工直系亲属过世,给与3天带薪丧假,婚假需提前10个工作日向主管及行政部门提出书面申请,并做好工作交接。

2.4 产假:女职工生育享受98天产假(日历天数),其中产前可以体假15天:难产的,增加产假15天:生育多照胎的,每多生育1个婴儿,增加产假15天。职工晚育)增加60日。

第三条 请假期间除婚丧假外,按照基本工资+绩效资扣发薪水,当月请假超过4天者,基本工资按天发成效工资停发。

第四条 员工调休,必须提前填写调休申请单,并最晚于实际休息前一日交于考勤人员,否则,按旷工处理。确有急事无法按时提供调休单,可由主管领导告知考勤人员调休事宜,但事后员工本人需在上班后3个工作日内不叫调休单,逾期按旷工处理。

第五条 每周五下午为开会学习时间,不得请假,请假者扣发1.5倍工资。

第六条 迟到、早退规定:

上班推迟到岗5-10分钟为迟到,半个小时或以上为旷工

第七条 以上所有请假及旷工均无全勤奖,并扣发相应请假工资。

第八条 加班

8.1 因公司原因,造成法定节假日占用员工休息的,工资完成后调休或发加班费(本人基本工资加绩效工资的1.5倍)。

8.2 因个人原因,造成工作无法正常完成而利用休息时间工作的,不作为加班处理,不可调休或索要加班费。

第九条 考勤管理暂由财务部出纳具体负责,由殊情况可报总经理批准,不得徇私,如违反规定由负责考勤人员承担相应责任。

第十条 出差:差旅报销标准如下；

餐费:省内餐费不得超过50元/餐。

住宿:实报实销,需入住制定酒店,并有正式发票。

出差期间因公需请客,需电话申请总经理批准后,另列特别费用得按实凭证报支。

第十一条 员工省外出差,财务处登记出差日期,并据以预借或报支旅费,每日补助500元,如出差时间占用正常休息时间,补助及调休二选一。

第十二条 员工出差回公司后在本周内应填具“出差报销单”,送各部门主管核实后递请总经理审核,财务处出纳人员核准后,出纳人员方得以报支。

**第六章 办公用品管理制度**

第一条 员工所需办公用品由各部填写购置单,到行政部门领用,办理出入库手续,明确金额,需购置的,报总经理审批后由行政人员购置。

第二条 办公用品购置后,需持购货发票、清单、办理出入库手续,未办理出入库手续的,财务部不予报销。

第三条 办公用品只能用于办公,不得揶作他用或私用。

第四条 员工要勤俭节约,杜绝浪费,努力降低消耗和办公费用。

**第七章 档案管理制度**

第一条 严格执行公司的保密、安全制度,确保档案和案卷安全。

第二条 各部室档案应交由行政部门归档,主管对本部门档案的收集、建档、保管、借阅和利用负全责。

第三条 外包员工的合同、档案、社保资料等由档案管理人员负责归档,档案管理人员对所负责档案的收集、建档、保管、借阅和利用负全责。

第四条 各类合同、商务合同、协议的正本原件、规章制度、办法、人事、工资资料、会议记录、简报、重要电话记录、接待来访记录、上级来文、公司发文工作计划和工作总结以及添置设备、财产的产权资料由行政部门负责归档,其他部门备份存档实行电算化管理,发票由财务部归档。

第五条 归档资料必须符合下列要求：

1、文件材料齐全完整；

2、根据档案内容合并整理、立卷；

3、根据档案内容历史关系,区别保存价值、分类、整理、立卷,案卷标题简明确切,便于保管和利用。

第六条 档案资料借阅需履行登记、签字手续,重要资料借阅需先请示总经理。

第七条 由分管领导定期组织档案责任人、业务部门组成档案鉴定小组,对超期档案进行鉴定,提交档案报告并根据有关规定酌情处置。

第八条 加强档案保管工作,做好防盗、防火、防虫、防鼠、防潮、防高温工作,定期检查档案保管工作。

**第八章 固定资产管理制度**

公司以单价200元以上、使用年限一年以上的资产为固定资产,分为五大类：

第一条 分类

1、房屋及其它建筑物；

2、机器设备；

3、电子设备(计算机、复印机传真机)；

4、运输工具;

5、其它设备；

第二条 各类固定资产折旧年限为:

1、房屋及其它建筑物35年;

2、机器设备10年;

3、电子设备、运输工具5年；

4、其它设备5年;

第三条 固定资产以不计留残值提取折旧,固定资产提完折旧后任可继续使用的,不再计提折旧,提前报废的固定资产要补提足折旧。

第四条 购入的固定资产，以进价加运输、装卸、包装、保险等费用作为原则，需安装的固定资产，还应包括安装费用，作为投资的固定资产应以投资协议约定价为原价。

第五条 固定资产必须由行政部和财务部每年盘一次，对盘盈、盘亏、报废及固定资产的计价，必须严格审查，按规定批准后，于年度决算时处理完毕。

第六条 盘盈的固定资产，以重置完全价值作为原价，按新旧的程度估算累计折旧入账，原价累计折旧后的差额转入公积金。

第七条 盘亏的固定资产，应冲减原价和累计折旧，原价减累计折旧后的差额作营业外支出处理。

第八条 报废的圊定资产变价收入（减除清理费用后的净额）与固定资产净值的差额，其收入转入公积金，其损失作营业外支出处理。

第九条 公司对固定资产的购入、出售、清理、报废都要办理会计手续，并设置固定资产明细账进行核算。

**第九章 车辆管理制度**

第一条 为切实加强公司车辆管理，进一步做好公司服务工作，确保车辆安全运行，根据国家有关法规规定，结合公司实际，参照其它单位的同行做法，制定本制度。

第二条 日常管理

2.1 公司车辆由行政部门直接管理，主要用于业务人员外出办理业务、拜访客户、运送重物等使用。

2.2 公司车辆保险由行政部负责统一办理，行政部根据相关政策，考察选择保险公司。

2.3 驾驶员通讯必须保持24小时畅通，除指派用车外，驾驶员必须按时上下班，保证在岗在位，自觉服从调度，做到随叫随到，非工作时间必须在制定位置停车，未经批不得擅自出车。

2.4 驾驶员请假半天以上，需将车钥匙交回行政部保存。

2.5 下班前需填写《行车记录表》，如实填写当日行车路线、乘坐人员、行驶里程等内容，并将车钥匙交回行政部。

2.6 公司车辆不得用于办理私事或外借使用，因特殊情况私人用车必须经过总经理批准。

2.7 用车优先原则：

1、地州、银行取现、搭载重物、郊区、市区；

2、已开发客户、带开发客户;

3、先远后近，如同一条线路，可同时乘车，否则自行乘车前往；

4、公司未配车员工优先使用车辆。

驾驶员按照此优先原则进行车辆使用调配。

注:郊区指城东经济开发区、城南新区。银行取现2万元以上适用优先原则。

2.8 驾驶员根据用车人员的乘车需求、事情紧急程度、高峰拥堵路段等因素合理安排路线，保证办事效率，不专接专送，保证重要的事情不能耽误。

2.9 如用车人员目的地与车辆计划行驶路线不符，则自行安排交通工具前往，车辆等待时间不得超过1.5小时。

2.10 业务人员不得因车辆外出而存在等车现象，导致工作停滞、进展缓慢、未按时完成，公司按照相关制度给与考核。

第三条 安全管理

3.1 公司车辆实行定人定车责任制，专人驾驶，禁止将车辆交他人驾驶。

3.2 驾驶员应加强交通安全法律法规、安全知识和安全技能学习，树立安全第一意识，自觉遵守交通法律法规，禁止酒后驾驶，做到谨慎驾驶，确保安全。

3.3 驾驶员应严格遵守车辆操作规程，加强对车辆的常规检查，定期维护保养，严禁带故障出车。

3.4 驾驶员出车，必须带齐有关证照。

3.5 车辆需按规定配备有效的消防器材。

3.6 任何时候、任何情况下，发生事故必须第一时间电话报告行政部门负责人，并在回单位后写出书面情况报告，便于日后保险理赔。

第四条 维修管理

4.1 车辆实行定点维修，一般情况下驾驶员需拟出维修清单经批准后方可维修，由行政部门会同财务负责结算维修费，车辆大修须经行政部门认真核实后提出车辆维修计划，报总经理批准，按规定办理维修报批手续。

4.2 因公外出途中车辆发现故障需临时维修，需用车人员同意后，方可就地维修，驾驶员需持旧部件及有效票据进行费用核销，凡未按要求、私自维修的，费用自行承担。

第五条 油料管理

5.1 驾驶员持油卡加油，每月按照《行车记录表》核实耗油量，油卡充值由财务人员购买，由行政部监督使用和管理。

5.2 驾驶员应建立行车记录，如实记录行车日期、时间、去处、事由、乘车人、里程、加油等情况，作为审核差旅费和有关费用报销的依据。

第六条 奖惩办法

6.1 擅自出车发生事故，驾驶员承担全部责任。

6.2 驾驶员将车辆私自交他人驾驶发生事故，由该车驾驶员承担一切责任。

6.3 未带齐相关证件、违反交通法规，受到交警部门处罚，费用由责任人自理，丢失车辆证件、牌照及驾驶证，驾驶员承担全部责任及证照补办费用。

6.4 酒后驾车发生事故，驾驶员承担全部责任，并给予开除处理。

6.5 如发现油卡使用费用大于实际行驶耗油数据的现象，经行政部门查证核实后，由驾驶员赔偿三倍耗油料价值款，给予开除处理，并在公司通报批评。

6.6 驾驶员无故不出车的，由此产生的交通费用由驾驶员全额免担。

**第十章 保密制度**

有保守秘密的义务，包括公司经营发展中，直接影响公司权益的重要决策、文件资料，如公司尚未付诸实施的经营战略、公司管理方法，公司制度、经营策划、项目方案、价格信息。

第一条 公司一切未经公开披露的业务信均属公司机密，员工务信息、统计资料、重大会议记录、公司经营状况等。公司各类档案、合同、协议、员工工资收入尚未进入市场或尚未公开的各种信息等。

第二条 保密要求

2.1 所有员工入职，所签协议中必须包含保密条款。

2.2 公司废旧纸张（无保存价值、涉及工作内容的文件材料等）均需作销处理，不得当垃圾随意乱扔。

2.3 在对外合作中，若需向对方提供公司秘密事项的，需征得公司总经理同意。

2.4 公司员工不得以任何方式向无关人员传递公司秘密。

2.5 不在私人交往中涉及公司秘密。

2.6 不在不具备保密条件的装置中存放秘密文件、资料、离开办公地点，需将重要文件放入抽屉。

2.7 不得出于私人目的，将应保密的文件、资料带出公司。

2.8 严禁带无关人员参观公司。

2.9 非办公人员严禁进入办公重地（如:总经办、财务、档案室）。

2.10 公司员工发现秘密已经泄露或可能泄露时，应立即向公司报告，并在力所能及的情况下及时做出相应的礼之救措施。

第三条 公司员工如发现公司秘密泄露并及时采取补救措施，为公司挽回损失的，可视其贡献大小给与嘉奖以上奖励。

以下情形将给与解聘处分，并视情节追究其法律责任：

1、企图故意泄露公司机密的；

2、出于不良企图窃取或试图窃取公司秘密的；

3、泄露公司重大秘密，使公司蒙受重大损失的；

4、未尽事宜，按公司其他制度、协议中保密条款执行。

**第十一章 绩效管理制度**

第一条 绩效考核是为了更公平的体现员工的工作成绩和工作能力，是工作改进必不可少的工具，是为了更好的帮助个人成长和规范公司管理，绩效管理与绩效考核的宗旨在于:

1、考察员工的工作绩效；

2、作为员工奖惩、调迁、薪酬、晋升、退职管理的依据；

3、了解、评估员工工作态度与能力；

4、作为员工培训与发展的参考；

5、有效促进员工不断提高和改进工作绩效。

第二条 本制度规定的绩效管理与绩效考核对象包括公司内所有正式签约和试用期的员工。

第三条 本制度规定的绩效管理与绩效考核的责任主体是各职位的直接管理者，但上级管理者拥有员工考核结果调整的权利。

第四条 各级管理者必须强化对绩效管理与绩效考核的观念，牢固树立绩效管理与绩效考核的责任意识，包括:

1、员工的业绩就是管理者的业绩；

2、各级管理者是员工责任的最终承担者；

3、不断提高和改善下属的职业能力和工作业绩，是管理者不可推卸的责任;

4、在绩效管理与绩效考核过程中，下属必须始终保持高度的参与性，各级管理者必须随时与下属进行沟通。

第五条 绩效管理与绩效考核是一个不断循环往复的过程，其基本程序为:制定绩效目标-确定目标任务-绩效形成过程-绩效考核-绩效面谈-制定绩效改进计划。

第六条 考核依据:每个岗位月度绩效满分为10分，有加分项和减分项，评分依据有五个方面:1、工作结果；2、客户满意度;3、沟通能力；4、工作态度;5、不良事故。

第七条 考核办法:月初须和主管提交沟通工作计划，确定本月工作内容，月度工作目标及考核要求:月中就工作内容的变化等突发情况及时沟通，调整;月底作为考核的依据之一，考核由部门负责人具体实施，总经理审核，不得出现考核不公，应付等现象，一经发现，将会直接影响部门负责人考核分数。

第八条 部门负责人须在当月就考核结果与员工做绩效沟通，指出工作中出现的问题并帮助下属做工作改进有计划。

第九条 连续两个月考核低于70分者，部门负责人专门进行业务指导。

第十条 对考核结果不满，可直接向部门负责人或总经理申述。

**第十二章 工资及福利制度**

第一条 薪资结构为:基本工资+绩效工资+补贴+福利;试用期按照基本工资+绩效工资的50％发放，无补贴等。

1.1 基本工资和绩效工资部分，依据岗位和级别的不同而定。

1.2 补贴部分:有职称津贴、交通通信补贴、工龄补

1.3 职称津贴:参加国家统一考试取得业务相关的职称证书者，职称分中级、高级、工程师级别每月分别给与津贴100元、300元、500元。

1.4交通、通信补贴:交通100元；通信100元；工龄补贴200元，配备车辆另行约定。

第二条 工资支付

2.1 公司以货币形式按月支付员工报酬。

2.2 工资发放实行后付制度，即当月工资次月发放。

2.3 公司按员工实际出勤天数支付薪金，付翻日为每月25日，支付上月薪金，若付薪日遇节假目或休是日，则在最近的工作日支付。

2.4 公司按规定从员工当月工资收入中扣除个人所得税。

2.5 薪酬标准属于保密范畴，本公司员工不得向其他员工泄露自己的工资标准，也不得打听其他员工的工资标准。

第三条 薪资调整机制

3.1 公司新酬管理是根据公司实际发展情况，根据市场薪资水平与人力资源供求情况实行“市场化动态薪酬管理”。

3.2 原岗位工资调整:年底根据员工工作能力、工作表现以及物价水平酌情调整。

3.3 职级晋升:员工职级晋升依据工作年限，业务能力，业绩表现，考试、考核成绩等为依据，具体参考各部门岗位晋升标准，符合条件主管可提出申请，公司考核确定后晋升，并于次月相应调整工资待遇。

3.4 员工在年度表现和年终考核中，工作绩效低下者，将被下调职级。

第四条 员工福利

4.1 法定休假日:公司全体员工按照国家规定享有法定节假日。

4.2 带薪休假:工作满一年的员工享有10天带薪假日:每满一年加2天，最多20天，以转正月份计算，不累

4.3 社保:公司为转正后各项考核达到公司要求的员工给予缴纳五险一金。

①对与自愿不买保险的员工，公司每月给与400元补助。

②退体返聘人员不亨受任何保险补助。

4.4 过节费:公司视经营情况在法定节日发放贺金或贺礼。

**第十三章 劳动合同管理**

一、公司招用员工实行劳动合同制度，自员工入职之日起即订劳动合同，劳动合同由双方各执一份。员工领取劳动合同时应当签收。

二、劳动合同统一使用劳动局印制的劳动合同文本，劳动合同必须经员工本人签字、公司加盖公章方能生效。

三、劳动合同自双方签字盖章时成立并生效:劳动合同对合同生效时间或条件另有约定的，从其约定。

四、公司与员工协商一致可以解除劳动合同。员工应当签署双方协议一致解除劳动合同的协议书。

五、劳动合同的解除

5.1 在试用期内被证明不符合录用条件的；

5.2 严重违反劳动纪律或者公司规章制度的；

5.3 严重失职，营私舞弊，对公司利益造成重大损害的；对公司利益造成重大损害是指（不限于）造成公司名誉损失或经济损失。

5.4 法律、法规、规章规定的其他情形。

5.5 非公司过错，员工提出解除劳动合同，应当提前30日以书面形式通知公司。

5.6 公司解除劳动合同，向员工出具《解除劳动合同证明书》，并在劳动者提供必要证件之日起10个工作日内办理解除劳动合同手续。

本制度自2020年1月1日起正式执行，若制度在执行过程中存在需修正的情况，由公司管理层商议修订后，于员工大会通知后执行。

**物业管理方案**

一、项目概况：

项目名称：鞍山市机关事务保障服务中心物业服务项目

项目编号： AGJGC2020GF16

二、公司采用“一种模式，两项承诺，三项措施”的服务思路

一种模式：

秉承“从心沟通，融入生活”的服务理念，力求更好地满足客户的服务需求。贯彻人性化管理理念、为您提供更科学化，规范化，专业化的管理服务、提升服务品质，打造精品项目。

二项承诺：

1、选派经验丰富、服务专业的优秀员工到各项服务岗位，保持稳定、良好的人员配备。

2、通过企业文化教育、员工思想政治培训、岗位专业技能培训、检查考核评比等形式，提高物业服务品质，确保鞍山市退役军人事务局物业服务质量达到市级优秀服务窗口标准。

三项措施:

1、制定出详尽的服务培训计划，并科学安排员工岗位培训，使毎一位员工了解本项目的管理要点和客户服务定位和服务特点，充分利用公司的管理体系要求，制定出适用于本项目的规范化管理流程，达到客户采购需求与物业管理服务的实质上的统一。

2、选派优秀的员工上岗，设立专人负责制，项目上各岗位安排负责人员，全力做好与客户的日常沟通联络、配合、协调工作，针对不同的物业服务内容制定出服务方案及突发事件处理预案。

3、从见到客户第一面开始，就让客户“喜欢”上我们，了解与我们合作的前景，打开双方沟通渠道，为实现双方合作上的双赢目标奠定基础。

三、具体方案和措施

1、公司在吸取了众多先进物业管理公司经验的同时，将不断摸索形成了自己的管理模式，让业主在我们的服务中感受到阳光般的温暖，在员工中提出了"业主的要求就是我们的追求"这一工作标准，即凡是业主看到的都是整洁美观的；凡是提供业主使用的设备和用品都必须是安全有效的；凡是提供给业主的服务都必须是热情友好、方便周到、规范高效的。为了贯彻这个标准，我们遵循“以人为本、以德谢客、换位思考”这一理念，即凡事都要设身处地站在业主需求的角度进行考虑，再反过来考虑如何满足业主的需求，真正做到以业主为中心，把业主的满意作为工作的出发点和工作的最终目标。“你想到的我们都已做到，你没有想到的我们超前做到”，从而提供更适合业主需要的服务，满足甚至超越业主的需求，使业主在我们的物业服务中得到超值享受，让业主从繁杂的后勤工作中解脱出来，把主要精力投入到主管工作中。

公司还依托同行资源共享的优势，充分展示各专业服务特长，始终笃信“诚信、踏实、亲和”，广纳物业行业精英关系联盟，达到了共享各种资源：人才智力共享、信息共享、经验共享、方法共享、供应商共享的管理优势。多年的物业管理服务工作使我们拥有物业管理专业的各项专业服务伙伴，随时可以根据需要提供清洁和安保等各方面的技术支援。同时从会安全保卫等各方面形成了一整套完整的管理方案。使业主不必为内部活动而增加人工成本，能充分享受到最优质的服务。

公司拥有一支精练高效的管理队伍，以公司决策层为核心，各部门经理不仅具有实践管理经验，还都分别取得建设部等权威部门颁发的岗位证书。并拥有大专以上学历，有丰富的物业管理知识。我们更有一支训练有素的保安队伍，能够应付各种突发事件。同时公司为确保专业服务质量稳定，特别注重对经理人队伍的培养与建设。从经理人资格的选拔、培训到岗位实际工作效果考核，都制定了一系列的标准操作制度。使经理人队伍素质得到保证，从而才能带领物业员工队伍优质的完成各项物业管理服务工作。因此，我们若接管该项目，将会组织一支实力雄厚的管理人员队伍派驻到该项目，全面的、优质的完成各项物业管理服务工作。

2、运作机制

（1）全面质量管理

公司建立一整套的质量管理体系、手段和方法，实现全员性的质量管理，把质量目标落实到各部门、各环节、每个人，并通过质量管理小组监督检查，使工作质量不断提高，提供客户满意的系列管理活动。

（2）计划目标管理

将按照国家行业的标准制定各项管理指标，以此为目标，对各职能管理人员明确责任，授予权利，在实施过程中抓好自我控制即实施过程中的检查和控制，并将目标实施的各项进展情况，存在问题及时用文字表述出来，实现目标动态控制，以进行目标成果评价，确定成果和考绩，并与个人利益待遇相结合。

（3）、协调管理

运用协调管理方法，解决在管理服务过程中经常发生的各部门之间、部门与员工之间、员工与员工之间、员工与客户之间的矛盾冲突。，一是行政促动力，以行政职务权利为依托，以行政命令为基本形式，以奖惩为后盾的强制性促动力。二是竞争促动力，运用竞争手段促使相关方面关系的协调，如通过竞争，以先进带动后进，共同完成任务。三是舆论促动力，因势引导达到协调的目的。四是管理者的凝聚力，具体情况为领导者或一名管理人员对于下属的吸引力、影响力，是项目部促进日常管理工作协调的核心力量。

（4、）督导管理

项目部对各职能部门实施指挥和指导管理。一是经济管理，通过定员工岗位和工作成绩挂钩的工资制度，调动员工积极性。二是法规管理，制定一套完整的规章制度和工作程序，规范员工言行，提高工作质量和工作效率。三是宜传教育管理，通过各种宣传教育手段培养员工的敬业精神、职业道德，加强员工培训，不断提高员工自身素质和工作能力。

3、激励机制

激励机制是激励活动要素在进行过程中的相互联系、相互作用、相互制约及激励效果之间内在联系的综合机能，其作用旨在提高“凝聚力”。一是实施管理日常目标责任制，增强管理层的工作主动性。按照行业标准制订各项管理指标，按标准严格做好每项工作，明确奖惩。二是实施奖金制度，调动全员工作热情。奖金标准与工作表现挂钩，以形成竞争激励机制，提高员工工作积极性。三是依法管理，管教结合，融情于管。依法与员工签订劳动合同，关心员工生活，解决工作中遇到的困难，始其保持良好工作情绪，给客户提供优质服务。

4、监督机制

监督机制是实现物业管理各项工作顺利开展必要的条件，防止或纠正工作中出现偏差，保证各部门管理机构及其工作人员依规办事。一是管理者对机构内部工作人员进行监督。二是服务单位对管理机构及工作人员是否依法从事管理活动进行广泛监督，形成多方面综合的监督体系。

5、量化管理及标准化运作

量化管理

（1）每年确定年度质量目标对业主、客户满意率、机电设备运作完好率、消防隐患处理率等作出量化要求。

（2）实行目标经营管理责任制，对目标进行细化和量化，作出具体要求。

（3）对全体员工培训指标进行量化，确定培训课程、内容及课时。

标准化运作

（1）贯彻公司企业文化、企业精神、经营管理理念和发展目标。

（2）贯彻公司物业管理质量体系，导入环境质量体系管理规程和操作要求。

（3）规范管理处员工的行为，提倡专业、规范、文明的行为表率。

6、各岗位职责范围

（一） 门岗出入口岗位安全秩序维护服务

(1)检查本区域内公共设施的完好情况，以及是否存在安全隐患。发现问题或安全隐患要及时处理，不能自行处理的及时上报处理。

(2)按照规定着装和时间站岗、值勤、坚守岗位、履行职责。

(3)对外来人员进行询问和登记。

(4)阻止推销及闲杂人员进入办公区区域。

(5)大件物品出入时，通知其他岗位人员对公共设施进行监护，防止搬运工程中对公共设施造成损坏。对运出楼宇的物品要进行检查、核实。

(6)负责本区域内公共秩序的管理维护，对本区域内发生的安全事故及时上报，并做好相应的处理工作。

(7)保持出入口通畅、维护公共秩序、防火防盗、处理应急突发事件等。

（二）监控岗安全秩序维护服务

(1)利用闭路监控设备对辖区公共秩序实施监控，并做好记录。

(2)发现情况或接到报警及时上报有关部门。

(3)检查监控中心各种监控设备的完好情况。

（三）设施设备管理服务

(1)对所有设备进行编号，建立设备台帐，对所有设备的标识进行统一规范整改，

(2)设备标牌依据设备编号，统一制作设备标牌。对所有设备在规定位置贴设备标牌。

(3)设备状态标识重要危险设备的工作状态须标识(如配电柜挂。禁止合闸等)，报废、封存的设备须标识。

（四）设施设备管理服务内容及标准

(1)日常管理对维修速度、维修质量、服务意识等，要高标准、严要求。

(2)注重节能降耗，降低运行成本。在使用时间上的差异，要求对空调的负荷、供电等系统及时做出调整，达到节能降耗的标准，提高机电设备的运行寿命。

(3)加强与相关部门的沟通，遇特殊安排或有相关活动时，应提前与相关部门协调，充分做好准备工作。

(4)配备专职、熟练、有上岗证及资格证的专业工程技术人员对管辖物业的各种设备设施进行日常运行、维修、保养，确保所有设备设施随时都保持良好的技术状态。

(5)认真贯彻执行《中华人民共和国特种设备安全法》、《特种设备使用管理规则》、《电梯维护保养规则》等国家、省、市特种设备法律、法规、条例、安全技术规范、相关行业标准及特种设备管理部门等的规定和要求，并结合实际情况做好电梯维护管理工作。

(6)认真贯彻执行《中华人民共和国消防法》、《建筑消防设施的维护管理》等国家、省、市消防法律、法规、条例、安全技术规范、相关行业标准及消防管理部门等的规定和要求，并结合实际情况做好消防设施维护管理工作。

(7)认真贯彻执行有关用水、用电的国家、省、市法律、法规、条例、安全技术规范、相关行业标准及用水用电管理部门等的规定和要求，并结合实际情况做好变配电、供水泵站的维护管理工作。

(8)建立完善的电梯、消防、变配电、供水泵站的安全运行管理制度(包括突发事件应急预案)，有效反映设施设备维护管理工作的档案资料齐全完备。

(9)对电梯、消防等有特定要求的设施设备，应选择具有专业资质的单位实施维护保养工作。

(10)按照卫生防疫部门的要求使用消毒设备，水箱(蓄水池)由具有检测资质的机构定期进行清洗消毒、水质检测化验、出具检测报告，确保水质符合国家生活饮用水卫生标准。

(11)严格按照电梯、消防、变配电、供水泵站相应的维护保养规则和要求，由专业单位和人员实施维护保养工作(消防设施每月应至少维保1次发电机应定期试运行和保养，确保在市网停电、突发停电时正常启动供电；定期切换供水泵)，保证设施设备的安全性能符合国家要求，处于有效安全运行状态。

（五）保洁服务

(1)清洁卫生管理重点和模式

环境清洁管理追求的是始终如一的清洁环境，管理的重点在于整洁环境的保持，我们对我们的保洁员工提出了“无干扰”服务宗旨。

工作时干干净净，每位客户都希望在出入工作场所时有这种清新的感觉，而不是清洁人员到处忙碌的身影。针对客户的这种心态，我们对清洁人员的工作时间进行了硬性规定清洁工作尽量不在客户进出高峰时间进行。这种“无干扰”的环境管理服务方式，让客户在宁静中享受清新愉悦的环境，是“无干扰”服务理念的真实体现。

(2)保洁作业

对管辖物业范围场所和物品做到全天候、全方位保洁，定人定点定时清洁、巡查、管理。做好垃圾的收集并统一放置到垃圾清运点，垃圾日产日清。

a、楼层通道保证目视干净，无积水、污渍、纸屑等杂物；每天清拖楼层通道1次，扶手扶杆每周打扫3次，每周对楼层蜘蛛网打扫1次；

b、卫生间每日清洁2次，保持空气流通，地面干净，无污渍，无积水；便池刷洗干净，保持洁白，无异味、无尿碱、无污渍、不堵塞；洗手盆、拖布池保持洁白光亮，无污渍、不堵塞；水龙头等金属饰件有金属光泽，无水渍、无污渍、无漏水；洗手台干净无污渍、无杂物，镜面光亮、无水渍；清洁间地面干净，无杂物、无积水，清洁工具摆放整齐有序；垃圾桶外表无明显污渍、无垃圾黏附物，每天清到一次，垃圾日产日清；

c、各种配套设施（电梯、消防栓箱、水电表箱、配电箱等）每周打扫三次；宣传栏、标志牌等定期擦尘；

d、电梯轿厢壁、电梯门、轿厢地面每日至少清洁1次，保持干净无杂物、无异味、无污渍、无粘贴物轿厢内天花板、通风口、照明灯、指示板定期清洁，保持干净、无积尘、无污渍电梯门槽内无垃圾、无杂物，每天更换一次地毯。

e、定期对办公楼区域进行全面消毒。

7、其他

（一）针对实际情况，对员工进行下述紧急事件应急处理培训：

(1)火警应变

(2)电力故障

(3)雷暴

(4)盗窃与抢劫

(5)处理可疑物体与恐吓电话

(6)处理业主、客户投诉

(7)病情突发

(8)拾获财物。

（二）言行规范仪容仪表的要求

(1)热爱物业管理工作，努力钻研物业管理专业技术知识，认真、及时地完成本职工作。

(2)忠诚正直，严守信用，关心集体，团结同事，不弄虚作假，不阳奉阴违，不向客户收受或索取任何形成的礼物或佣金。

(3)自觉维誉，要求部门之间具有真诚合作的精神，高效率地为客户排忧解难，急客户之所急，不互相推诿、扯皮。

(4)具有强烈的质量意识和安全观念，贯彻质量体系，遵守操作规程，杜绝责任事故。

(5)提倡勤俭办企业，自觉为单位增收节支，千方百计降低各项管理费用。

(6)工作时间要穿统一制作的工作服。外出办事允许穿其他服装。

(7)遵守劳动纪律。不迟到，不早退，不旷工，工作时间不吃零也不炒股票，不串岗闲聊，不看与工作业务无关的书籍和杂志，不做与工作无关的事情。

(8)讲究仪表，树立文明健康的形象。工作时间不坦胸露背，不在办公区域吸烟，禁止随地丢烟头。不佩戴戒指、耳环和过于外露的项链、手链等饰物，不留长指甲。男员工不准留长发、长胡须；女员工不得上浓装，不得在指甲上涂色。

(9)注重文明礼貌。对业主、客户和同事要面带微笑，多用敬语，“请”“谢”字不离口。所有外来电话，务必在三响之内接管，接电话时先说“您好”，报单位。对客户，任何时候不准讲“不知道”、“不是我的事”。要注意称呼客户姓氏，未知姓氏之前，要称呼“先生”或“小姐”、“女士”，杜绝“喂”字称呼。

(10)环境管理，要身先士卒。要保持办公室和其它管理用房的清洁卫生。个人桌面整齐干净，玻璃板下不乱压图片、名片、饰物等。做到不随地吐痰，不乱丢杂物，不讲脏话、粗话，不损坏公物，不乱停放车辆。

(11)遵守国家法律、法规。不酗酒，不打架斗殴，不参与黄、赌、毒等违法行为。

(12)注意保密。未经批准，员工不得向外界传播或提供有关服务单位及公司之任何资料，服务单位的一切有关文件和资料不得交给无关人员。

**人事管理制度**

管理人员是企业最宝贵的资产，公司强调人力资本增值目标优先于财务资本增值的目标。我们认为，企业只有管好人，用好人，才能管好事，做好事。所以从这层意义上来说，管理、经营物业其实就是做人的工作。而做人的工作，应在自我培养与开发的同时，积极外部招聘引进，为企业培养一支过硬的员工队伍。在物业管理工作中，员工管理宗旨是：选优、培优、用优、留优。我们将运用压力机制和激励机制，量才录用，知人善任，为人才的培养创造良好的空间。最终激励员工为企业尽心竭力，追求人力资本增值。我们的人员管理体系由五部分组成：

一、确定标准、严格招聘

制定自己的用人标准，比较突出的做法是：重品德修养，热爱物业管理行业，讲奉献、能吃苦；重工作能力，要求员工一专多能。管理队伍年龄要求因岗而异，合理优化，既稳健经营，同时又充满锐气。为提高服务档次，招聘时应从下面四个方面考虑：

（一）知识层次：

（二）录用考核：

（三）年龄结构：

（四）工作经验：

二、量才适用、合理配置

为最大限度地发挥员工的主动性和积极性，充分挖掘他们的潜能，公司对项目的人力资源进行有效的配置，合理设计各工作岗位的工作内容和职责范围，目的是使人适合于职务，使职务适合于人，充分体现“会用人、用好人”的思路。我们规定新员工录用后，须由有经验的管理人员带领，到基层进行试用实习，并在实习过程中，全面测定和验证新员工的个人工作能力，对有其它专长的而又不符合现有岗位要求的，实行调岗试用。尤其是在一专多能、何者为专的问题上，更要注意观察，充分发挥个人专长。

三、规范管理，分层实施

（一）组织落实，制度规范：

我们的人员组织管理靠的是可见的、具体的企业规范，如制订管理规章，明确各级人员的岗位职责和权力；建立一套合理公正的奖惩制度；依据工作表现确立不同的工资报酬、福利系统。通过规范企业运作，约束员工行为。

（二）分工协作，层级管理：

由于管理中，存在着许多不确定因素，所以在管理中我们对管理层及操作层员工采取不同的管理方法。即在一定的工作范围内让他们自己管理自己，增强管理人员的责任意识。

规范言行、注重仪表。

公司将员工的言行举止、仪容、仪表等软性因素纳入规范化管理范畴，制订了详细的员工守册、服务工作手册，并通过培训的方式，让员工熟记于心，自我约束，自我控制，参照对比，严格执行，把形象工程作为一项长期的工作常抓不懈，全面提高企业的形象。同时我们还拟定了每一岗位、每一工种详细的工作流程、岗位职责、服务质量执行标准，规范企业和员工的运作，确保管理和服务质量。

四、素质评价，绩效考核

（一）量化考核，客观评价：

人员管理中的绩效考核是充分发挥人员素质效能的内在保障。制订科学合理的工作服务标准和量化考核标准，并推出一整套突出绩效与综合测评相结合的考核实施方案，对员工的“德、能、勤、绩”进行全面客观的评鉴。考核不走过场，不讲形式。各级人员均有详细的绩效考核指标，业绩的好坏、质效的高低、综合素质的优劣均可通过量化反映出来，以此决定奖励。使考核起到奖励先进、鞭策后进的良好作用，同时也使员工有了压力感、责任感和紧迫感。

（二）末位淘汰，吐故纳新：

为使本项目物业管理队伍更有战斗力和生命力，在保持队伍相对稳定的同时，根据情况及时优化队伍结构，结合考核，实行末位淘汰机制，淘汰率在10%左右，这样做既留住了企业所需的人才，同时又吸纳了新生力量。危机、压力、目标、信念是铸造企业内聚力的“秘密武器”。

五、激励驱动，留住人才

实践证明，企业要想保持长久的活力，就要有良好的激励机制和文化机制，鼓励员工奋发向上、努力工作；通过企业文化活动的形式，培养集体主义精神，增强团队意识和群体的凝聚力。公司的管理是建立在“人性”的基础上，对知识、对人格、对价值给予高度尊重。企业文化的建设，不仅为公司赢得了奋斗的成果，也赢得人才与人心。团结拼搏奋斗、建立利益共同体、尊重与沟通是根植于金地鞍勤物业人精神的“三大支柱”。具体的做法是：

（一）树立员工也是顾客的管理理念

公司不仅给员工提供工作场所，更要给员工营造精神家园。从多角度、多层次满足员工的需求。通过充分沟通，实现人格平等；关注员工自我价值的实现，使员工与企业共同成长。公司强调规范管理中的人性化因素，在严格的制度管理中，关心员工，尊重员工，使企业在规范公平的基础上更富有人性味。公司的总经理、部门经理接待日活动、春节慰问亲属活动、员工座谈等活动充分体现了员工也是顾客的管理理念。

（二）给人才创造机会，让机会造就人才

公司需提倡讲精神、讲奉献，鼓励员工做无名英雄，但是“决不让雷锋吃亏”，坚持以物质文明确保精神文明的政策，促使千万个雷锋不断成长。公司的人员管理中有一条原则：善待公司内部每—位员工，鼓励每一位员工都成为各自岗位上的专家里手，实行竞争上岗，让一线优秀员工能有机会脱颖而出，同时也避免了企业人事决策中的人情因素和凭工龄提拔的不良弊端。最终形成员工能上能下，职位能升能降、待遇能高能低的人员管理的良性机制，真正盘活人力资源。

（三）创造宽松的氛围、良好的环境，注意发现人才，重视使用人才。

公司应在用人问题上坚持唯才是举、任人唯贤的原则。管理人员能上能下、不拘一格，只要是人才，我们就毫不犹豫地让其发挥最大的作用。公司重表现、重能力，决不以偏概全，埋没人才。为此，公司应坚持员工建议制度，设置员工建议接待机构，在广大员工中，定期开展调查活动，认真听取、分析、处理员工反映的意见和建议。

（四）物质奖励、精神奖励双管齐下，形成人才的归属感，从而尊重人才，关怀人才，形成以人才为楷模的企业风尚。为此，公司除了应给人才委以重任之外，还给予人才物质和精神的双重奖励。这种采取高薪、重奖等形式让他们充分意识到自身的价值和自己在企业中举足轻重的位置，使企业的人才形成主人翁意识，培养情感关联。

（五）营造文化氛围，促进交流沟通

公司提倡“尊重每一位员工”，坚持以人为本，致力开展企业文化建设，加强上下级之间、同事之间的沟通与交流，增强员工的集体协作精神。同时也让企业人才更加重视集体，珍视现在的职位。

**突发应急事件处理预案**

**A食堂出现事故应急预案**

为保障食堂服务品质,保证鞍山市信息中心工作人员就餐需要,制定相关厨房服务应急预案。

一、停电时的应急预案。

1、当所有的锅炉、蒸箱在工作状态下,突遇停电,所有在场人员应立即关掉气阀后再关掉电源开关,然后确保所有在使用中的气阀全部关闭(包括厨房总气阀)后依次沿消防照明指示牌退出厨房。

2、所有人员在上班时,还未打开厨房工作间,突遇停电,应立即轻轻、缓缓的打开门,先用鼻孔感知厨房有无天然气泄漏的可能,然后用手电筒电源(绝对不能使用蜡烛或打火机)依次检查并确保厨房所有的气阀呈关闭状态。

3、食堂因临时停电,或遇跳闸等特殊情况时,食堂餐厅在正常营业期间,应做好以下工作：

1.食堂班长应第一时间上报项目经理,项目经理联系相关部门询问停电原因,如果是食堂内部供电设备问题应立即检修。如果是地区停电,或其他原因无法解决,应向就餐人员表示歉意并做好解释工作。

2若因停电无法用餐,要及时申请启用备用设施或电源使用,以保证正常供应膳食，或通过已联系好的外卖公司及时送餐。

3.联络组负责解释、沟通稳定就餐人员情绪。迅速开启应急灯或点燃蜡烛。（应急灯或备用蜡烛应放在固定位置,方便取用）

4.停电将影响冷藏设备运作,在停电期间,冷藏保存的食品或原料的保质期应缩短,在化冰后执行常温保存条件下的保存期限,预计不能在期限内使用原料或食品时,可考虑转让或转库等措施以减少损失,超过期限的,应按不合格品处理。

二、停水时的应急预案

1、在蒸箱呈工作状态时,突遇停水,应立即关闭蒸箱,避免水箱因水烧干而发生意外。

2、,如遇突发停水状况时,食堂班长查明停水原因，是食堂内还是食堂外,若是食堂外原因,应立即拨打自来水公司,问清事故发生地点和事故原因及停水时间。若是食堂内原因,应立即上报项目经理,并通知负责后勤水电工到场,迅速进行维修。

3、自来水公司因检修或其它原因提前告知停水情况,食堂现场管理人员应提前做好储水准备,充分利用已备的所有装水容器

4、对于不能在短时间内修复,食堂储存水又不够的情况下,造成食堂无法正常用水的,食堂班长应及时上报项目经理,并采取以下措施:

①调换操作方式,尽量做一些少用水的食品;

②立即拨打已联系好的快餐公司送餐

③利用有限时间对食堂原材料进行毛变处理。

三、天然气泄漏和起火的应急预案

1、厨房人员一旦发现有天然气泄漏状况,应立即通知班长,由班长和安保人员处置,工程人员至泄漏现场后,立即关闭天然气总阀,并及时关闭泄漏点阀门,请示项目经理联系天然气公司抢修队进行抢修。食堂服务人员全部为现场消防员。

2、如在室内泄漏,要保持冷静，谨慎行事,对天然气已经扩散的地方,电善爱展原来的状态,不要随意开或关,对接近扩散区的地方,要切新电逼。切记现场不可金属门、启闭照明打、开换气、打报警电话、使用对讲机以及关闭电闹,也不可显衣服, 以防静电火花引爆泄漏的气体。

3、施救人员进入室内前,应采取一定的防范措施,严禁穿钉鞋和化纤衣服,严禁使用金属工具,以免碰撞发生火花和火星;如有必要可戴上防毒面具,或用毛巾捂住口鼻,尽可能屏住呼吸:进入室内后应立即切断天然气总阔,打开门窗,加快气体扩散,如泄漏较大,一时无法清除室内泄漏的天然气,可用开花水枪对溢漏处进行稀释,并疏散现场范围的非相关人员,协助救援,抢修的消防人员和维修人员维持现场秩序。

4、若天然气泄漏后起火,千万不能先关气阔,而是先灭火,防止火源返回天然气管道发生连环大爆炸。

四、厨房失火时的应急预案

1、蔬菜灭火法。在锅内油少时,因温度过高引起失火时,首先将气阀关闭。然后将备炒的蔬菜及时投入锅内,锅内油火随之就会熄灭。使用这种方法,要防止浸伤或油火溅出。

2、冷油灭火法,在锅内油少时,因温度过高引起油面起火时,首先将气阀关闭然后将旁边的冷油立即倒入锅内,使油温迅速降低而使灭火。

3、如果锅内的油较多,因高温起火,首先将炉台气阀和总气阀迅速关闭,然后将旁边的灭火毯浸水后盖在火上,用于粉灭火器进行灭火。

4、,如果锅内的油很多,因高温起火,厨师无法自行灭火时,首先关闭总气阀，然后按下出菜通道的消防报警器或拨打119,再用灭火器尽量喷酒,阻止火势蔓延。

5、拨打119时,应述明详细灾害地方或附近目标,简述灾情状况,留下电话及地址以便进一步联系。

6、,有序指挥厨房人员沿消防通道撤离。撤离时切忌慌乱,要先判断火势来源,采取与火源相反方向逃生,切勿使用升降设备(电梯)逃生。

7、,排油烟系统的油垢被点燃引发火灾

8、如果排烟系统因长期未得到清洗,引发火灾时,首先应关闭所有的气阀,然后迅速报警,组织厨师开始用水和灭火器进行灭火,若火势太大无法扑灭,应按照消防逃生路线有序撤离。

撤离时注意事项

以湿毛巾掩口鼻呼吸,降低姿势，以减少吸入浓烟。

于无浓烟的地方,将透明塑料袋充满空气套住头,以避免吸入有毒烟雾或气体。

若逃生途中经过火焰区,应先弄湿衣物或以湿棉被、毛毯裹住身体,迅速通过以免身体着火。

烟雾弥漫中,一般离地面三十公分仍有残存空气可以利用,可采低姿势速生,爬行时将手心、手肘、膝盖紧靠地面,并沿墙壁边缘逃生,以免错失方向。

火场逃生过程中,要一路关闭所有你背后的门,它可能降低火和浓烟的蔓适速度。

五、食物中毒事故应急处置预案

1.食堂人员必须持有健康证上岗,工作时必须穿工作服,戴工作帽,严格执行国家规定的饮食卫生法规。

2.采购食品人员,应有相对固定的食品供应点采购,保证食品质量和新鲜度严禁采购腐败变质、超过保质期的食品及原料。新购食品应由入库人员验收。

3,食堂工作人员必须采用新鲜的原料制作食品,加工食品必须蒸熟煮透。不得供应生吃,半生吃或凉伴食品。严禁供应隔餐(夜)剩菜。

4、炊事用具在食品加工时必须生熟分开,用后洗净保洁存放,按时进行消毒。

5,餐具必须每餐严格清洗后消毒,并做好消毒记录,落实保洁措施。

6,配备专用留样冰箱,每种饭菜留样,作好记录,标明日期,冷藏保存48小时。

7,严格规范操作炊事用具,经常检查、保养,发现损坏及时上报。

8,定期进行食堂内外环境大扫除,切保食堂环境卫生。

食堂人员应严格讲究个人卫生。.

10、统一指挥食品卫生安全事故处理，协调各方力量进行应急救援，控制事态发展，及时向有关部门汇报情况,统一组织事故善后处理工作,落实整改措施,尽快恢复员工正常工作。

11、下发上级有关文件和各项通知,指导下属各相关部门或人员实施应急处理预案。

发生事故立即向服务单位管理部门和领导小组报告。随时掌握应急处理进展情况,协调各方关系,具体负责人员调度,组织后勤保障,保障应急处理工作的有序进行。根据工作计划和领导小组指示,在餐厅有计划的组织开展食品卫生安全的宣传预防工作,并组织人员对开展工作的情况进行定期和不定期的检查,及时向领导小组反馈检查情况,提出阶段性工作意见。

六、日常工作的开展

1、完善制度,在国家颁布的有关食品安全相关制度和鞍山市信息中心各部门工作意见的基础上,对本单位食品卫生安全制度进行全面修订完善。

2、强化督查,在领导小组的具体指导下,由工作小组牵头,以各项食品卫生制度落实为重点,进行定期和不定期的督查,督查结果以通报形式反馈到上级领导。

3、落实职责,食堂主管食品安全第一责任人,安全监督员为直接责任人,食堂管理人员分别在自己的岗位职责内负责,本单位考核实行食堂食品安全事故责任追究制

4、加强教育,加强对广大员工特别是食堂从业人员的食品卫生知识的宣传教育通过举办专题培训、知识讲座等形式,丰富卫生知识,增强卫生意识,提高自觉性和责任感。

七、食品卫生事故应急预案

1、报告制度,食品卫生安全事故发生后必须及时报告,具体为:员工发现少量(5人以下)轻度症状(如呕吐等)及时向监督小组报告,再由监督小组逐级报告;发现较为严重食品卫生事故(指出现严重食物中毒症状者或出现5人以上相同症状的全体发病情况) ,应立即向领导小组报告,由领导小组向上级部门报告,同时立即启动食堂食品卫生安全应急预案。在事故处理中根据实际情况建立定时报告制度。

2、救援措施。一旦发生严重食品卫生安全事故,由项目经理负责现场救援指挥,并立即启动食堂应急预案,按照预备方案,各就各位,组织救援行动,初步摸清症状群体发病的还应彻查事故原因,排查发病人员,并建立动态性名册,防止遗漏。

3、医疗救援,发生较严重的食品安全事故,应立即向就近医疗机构和卫生防疫部门发出医疗救援,并拨打120.

4、病源保护,食堂发生较严重食品卫生安全事故后,应立即封存食堂菜肴样品、可疑食品,以便及时查找致病原因。

5、人员调度,应急处理人员由领导小组组长统一调度,工作小组安排,必要时刻向卫生防疫部门抽调人员支援事故处理。明确分工,落实职责,听从指挥,确保到位。

八、事故责任追究

1、对导致事故起因的相关责任人进行严肃追究;

2、对事故瞒报、谎报和不及时上报的行为进行严肃追究。

3、对事故处理中的玩忽职守、推诿扯皮等影响应急方案顺利实施的行为进行严肃追究。

**B保洁管理服务应急预案**

一、大风天气的应急预案

保洁员及时关闭责任区域内的门窗。

清洁主要出入口、人员走动带来的灰尘，保洁人员及时清理。

二、下雨天气的应急预案

1、保洁员及时关闭责任区域内的门窗。

2、保洁员及时在主要出入口铺设防滑地垫并设立“小心地滑”的指示牌，外围保洁人员配合除水、除泥工作。

3、排水管道如有堵塞，及时进行疏通并调动临时人员及时除水、除泥。

三、下雪天气的应急预案

1、公共区域保洁员应马上在主要出入口铺设防滑地垫和地毯，设立“小心地滑”指示牌并保持地摊上无积雪，提醒出入人员“请走地毯，小心地滑”。

2、保洁人员及时清扫主要出入口的积雪，保证工作人员出行安全。

3、如果雪大无法彻底清扫时，保洁人员首先在主要出入口和停车场进行重点清扫，保证道路畅通，人员出行安全。

**C保安管理服务应急预案**

为有效防范安全事故，贯彻执行“安全第一、预防为主”方针，特制定如下保安服务应急预案：

凡遇突发事件，必须保持冷静，立即采取措施，并报告主管领导。

简要说明事发的地点，性质、人数特征及损失价值。

驱散无关人员，保护好现场，留意现场周围的情况。

查看本部各类记录，出入登记，各电视录像，检查有无可疑情况及人员。

对纠纷事件应及时了解具体原因，积极协调，劝阻争吵，平息事态。

保安经理在接到突发事件后应立即赶到现场，做好疏通控制工作，防止事态扩大，并拍照留证。

保安经理组织人员除维护现场外，还需负责指挥调派人员做好布控堵截，根据事态的大小程度报派出所、有关部门及管理公司领导。

**人 员 管 理**

1、 物业管理服务人员， 自觉遵守国家法律法规，遵守采购人各项规章制度，具有完全民事行为能力，无违法违纪等不良记录，服从领导，按时保质完成服务工作。

2、具备完成物业服务工作相应的知识水平和工作技能，并具有相应的从业资格证书及健康证明。

3、牢固树立“安全第一”的思想，熟悉物业服务区域的基本情况及所从事的物业服务工作职责，熟练掌握各种设施设备的操作规程及突发事件应急预案。

4、树立良好的职业形象，统一着装，佩戴标志，持证上岗，规范服务，语言文明，仪容仪表整洁，坐姿、站姿端正。

5、自觉遵守职业道德，爱护公共财物，遵规守纪，爱岗敬业，尽职尽责，不做工作职责以外的事情。

6、严守保密制度，严禁接触涉密事项，进入涉密区域，严防泄密事件发生。

7、配备具有从业资格的物业服务人员，加强物业服务人员的培训教育，提高其履行物业服务工作的能力水平。

8、具有健全完善的物业服务管理规章制度，包括物业服务方案、工作流程、突发事件应急预案、服务规范及岗位职责等。

9、设立24小时物业服务电话，并在物业区域内公示，全年值守作业，不得将本物业的管理服务责任转让或推卸给第三方。

10、物业档案资料齐全，并分类成册，方便查阅。

11、对设施设备存在故障需要进行维修时，应立即组织维修。如因不及时或处理不当而导致损失扩大，确认后，由中标人承担。

12、制定具有可操作性的各类紧急情况或各专业突发事件的应急预案，出现突发事故，严格按照预案执行。

13、服务人员进场后，要尽快熟悉设备，并制定对各专业设备的操作规程，任何人员均应严格按照规程操作。如果违反规程操作，导致后果，将由中标人承担责任。中标人对项目区域的公用设施及其他机械设备不得擅自占用和改变使用功能。

14、根据相关法律、法规规定，建立电梯、消防、供水泵站、变配电安全运行维护管理制度及突发事件应急预案，并设置安全管理机构，配备相应的安全管理人员。

15、对电梯、消防等有特定要求的设施设备，应委托具有相应资质的机构或单位实施维护保养等工作。

16、保洁服务13人。室内保洁主要包括领导办公室卫生，会议室、大厅、走廊、卫生间、楼梯、电梯、大门、玻璃等公共区域的卫生清扫保洁。室外保洁主要包括院内沥青路面及甬路的清扫、院内果皮箱清理、院内垃圾清运，以及园区内桌椅、地灯、道路转角镜、指示牌、车库门等区域的清扫保洁及除运雪工作。

实行标准化卫生清扫保洁，由专人负责检查监督，清洁率100%。

硬覆盖区及道路：地面干净无杂物、无积水，无明显污迹、油渍；明沟、窨井内无杂物、无异味；各种标示标牌表面干净无积尘、无污渍。

停车场：地面干净，无杂物，无明显油渍、污渍，各种指示牌表面干净有光泽；减速带表面干净无明显污迹，各种道闸表面无灰尘。地下车场顶部各种管网、灯具表面干净无积尘、蛛网，墙面干净无积尘，消防器材表面干净，摆放整齐。

大厅、楼内、公共通道：地面干净、无污渍，有光泽，保持地面材质原貌；门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好，无明显印迹；门把手干净、无印迹、定时消毒；天花板干净，无污渍、无蛛网；进、出口地垫摆放整齐，表面干净无杂物，盆栽植物无积尘。

会议室、办公室：地面、墙面干净、无灰尘污渍蛛网；天花板、风口目视无灰尘污渍；桌椅干净，设备、物品摆放整齐有序。

楼梯及楼（电）梯间（厢）：梯步及扶手表面干净无污渍，栏杆防滑条（缝）干净无灰尘，防火门及闭门器表面干净无污渍，墙面、天花板无积尘、蛛网；电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无印迹，地面干净，空气清新、无异味；电梯凹槽内无垃圾无杂物，按钮表面干净无印迹，梳齿板内无杂物污渍；楼梯缓步台、电梯厅地面干净有光泽。

公共卫生间、清洁间：地面干净，无污渍、无积水，大小便器表面干净，有光泽；各种隔断表面干净，无乱写乱画，金属饰件表面干净，有金属光泽；墙壁、天花板无污渍、蛛网；门窗、窗台、风口或换气扇表面干净无积尘；玻璃干净无水渍，洗手台干净无积水，面盆无污垢，各种管道表面干净无污渍；各种物品摆放整齐规范；废纸纸篓杂物超过2/3应及时倾倒，卫生间内空气流通并且无明显异味，无常流水；清洁工具摆放整齐有序，室内无明显异味。

开水间：开水器表面干净无渍，损坏报修及时，无常流水；地面干净无杂物、积水，地垫摆放整齐干净，灯罩、天花板干净无积尘、蛛网，墙面干净无污渍，室内无异味。

电器设施：灯具、开关、插座、配电箱、装饰件无积尘、无污迹；注重节约用电，随手关灯。

设备机房、管道、指示牌：无卫生死角、无垃圾堆积，目视无蛛网、污渍、积尘；指示牌、制度牌无灰尘、污迹，金属件表面光亮，无痕迹。

消防栓、消防箱、公共设施：保持表面干净，无灰尘、无污渍。报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无积尘、无污迹；喷淋盖、烟感器、扬声器无积尘蛛网；监控摄像头、门警器表面光亮、无积尘、无斑点；消防栓内、外无积尘、无污迹。

垃圾桶及果皮箱：桶、箱按指定位置摆放，表面干净无污渍无痰迹，烟灰缸内烟头不应超过3个，垃圾不应超过2/3，内胆应定期清洁、消毒。

除运雪：合理制定《除雪应急预案》，坚持“下雪即除，雪停路净”，及时、高效清除院内道路及门前甬路的积雪残冰，确保道路安全畅通。

1. 配置保安人员12人，维护秩序服务（保安服务）。负责办公区域的门卫岗、机动岗、公共设施设备巡查等公共区域24小时安保，公共秩序管理、安全维护，引导车辆有序停放，各出入口值勤及外来人员接待、登记、引导等工作.

出入口管理

物业服务区域需24小时值守（主出入口不少于2人）；严格执行外来人员登记制度，发现疑点及时询问，防止闲杂人员进入;对未表明身份、无正当事由的，有责任进行阻拦，如有过激或违法行为应及时上报或报警;对待上访人员做到耐心说服，及时报告有关部门予以妥善处置；外来施工人员应详细核实情况后方可放行；

车辆管理

对进出物业服务区域的车辆进行管理，引导车辆有序通行并停放指定位置；不得在行车道上、消防设施周围、办公楼出入口停放及检修车辆；临时装卸货物的车辆应暂停于道路边缘，确保不影响其它车辆通行，并在最快的时间离开，保证消防通道和过往道路畅通。

巡视检查

认真做好物业服务区域巡视检查工作，根据实际情况至少每2小时进行一次巡查；重要区域、部位（门窗、给排水设施、供电设施、消防设施、电梯、供暖设施、设备机房等）进行重点巡查，每次巡查均须如实做好记录；如遇大风、雨雪、高温等特殊天气要加强巡查，如无特殊要求，应将电梯停至安全层，以免发生电梯浸水等意外情况。

安全管理

维护好物业服务区域内的安全秩序，积极劝阻、制止吵架、打架、禁烟区吸烟、随地乱扔杂物、堵塞通道等危害公共安全行为；做好防火、防盗、防水、防爆、防破坏等安全防范工作；汛期前应做好防汛各项准备工作，对防汛物资、排水设施，加强检查，确保汛期人员和财产安全；根据现场情况启动相应的应急预案，及时拨打报警、消防、医疗等救援电话，并协助救援部门做好现场的应急处置工作，最大限度保障人身及财产安全。

监控值守

监控室应24小时值守，监控设施应24小时正常运行，保证对安全出口、内部重点区域的安全监控，保持记录完整；监控室收到异常情况报警信号后，应及时报警，并启动相关应急预案。

18、食堂服务人员4人。

持健康证或职业资格证书上岗，为食堂派遣服务人员，自觉遵守食堂管理各项规章制度，按采购人要求做好食堂服务工作。

**服务方案**

**一、设施设备维护标准**

**1、电梯**

严格遵照国家、省、市的法律法规执行，并结合实际情况，由具有相应资质的单位做好电梯维护保养、隐患排查、故障抢修、定期检验等工作，确保电梯各项安全技术性能符合国家标准。

电梯维护保养相关作业人员，应具有相应的职业资格证书。

设立24小时维保值班电话，保证接到故障通知后及时予以排除；接到电梯困人故障报告后，30分钟内到达现场实施救援工作。

按照电梯维护保养规则做好半月、季度、半年、年度电梯维保及年度自检工作；根据《安全检验合格》标志规定的检验有效期，每年对电梯进行定期检验。

**2、消防**

严格遵照国家、省、市的法律法规执行，并结合实际情况，由具有相应资质的单位做好火灾自动报警系统、自动灭火系统、消火栓系统、防烟排烟系统以及应急广播和应急照明、安全疏散设施等的维护管理工作，确保各系统完好有效，符合国家标准，起到预防火灾发生，及时扑救初起火灾的作用。

消防维护管理相关作业人员应通过消防行业特有工种职业技能鉴定，持有相应等级职业资格证书。

消防维护管理实行24小时值班、巡查制度，值班人员持证上岗，每班不少于2人，做好日常值班、巡查、交接班工作，发现故障及时报告，进行维修处理，同时做好相关工作记录。

消防值班人员接到报警信号后，立即按规定程序确认火情，开启火灾报警联动控制开关，同时拨打“119”火警电话报警，启动应急预案，展开灭火救援工作。

按照制定的维护保养计划，每月对消防系统至少进行一次维护保养，做好记录；消防系统每年至少检测一次，包括全部消防系统设备、组件等；火灾探测器应按要求定期进行清洗、标定，出具标定记录。

**3、供水泵站**

每半年至少对高层水箱进行1次清洗、消毒，保证饮用水水质符合GB 5749的要求。

每日至少巡视1次水泵房、水箱间，每年至少养护1次水泵系统，做好记录。保证设备、阀门、管道等运行正常，无跑水、冒水、滴水、漏水现象。

如遇供水单位限水、停水，接到供水部门通知后应及时通知办公区域内的使用单位。

**4、变配电**

变电所实行24小时值班、巡查制度，值班人员持证上岗，每班不少于2人，做好日常值班、巡查、交接班工作，发现故障及时报告，进行维修处理；涉及供电部门维修处置的复杂故障应及时与供电部门联系，并向使用单位报告。

变电所值班巡查作业人员应具有相应的职业资格证书。

定期启动运行发电机组，维护保养应急发电设备，确保应急设备可随时启动；按相关规定由具有资质的专业机构对变电所进行检测试验，确保用电安全。

如遇供电单位临时停电或故障停电，接到供电部门通知后应及时通知办公区域内的使用单位，根据实际情况启动应急预案。

**二、保洁服务标准。**

实行标准化卫生清扫保洁，由专人负责检查监督，清洁率100%。

**1、硬覆盖区及道路：**地面干净无杂物、无积水，无明显污迹、油渍；明沟、窨井内无杂物、无异味；各种标示标牌表面干净无积尘、无污渍。

**2、停车场：**地面干净，无杂物，无明显油渍、污渍，各种指示牌表面干净有光泽；减速带表面干净无明显污迹，各种道闸表面无灰尘。地下车场顶部各种管网、灯具表面干净无积尘、蛛网，墙面干净无积尘，消防器材表面干净，摆放整齐。

**3、大厅、楼内、公共通道：**地面干净、无污渍，有光泽，保持地面材质原貌；门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好，无明显印迹；门把手干净、无印迹、定时消毒；天花板干净，无污渍、无蛛网；进、出口地垫摆放整齐，表面干净无杂物，盆栽植物无积尘。

**4、会议室、办公室：**地面、墙面干净、无灰尘污渍蛛网；天花板、风口目视无灰尘污渍；桌椅干净，设备、物品摆放整齐有序。

**5、楼梯及楼（电）梯间（厢）：**梯步及扶手表面干净无污渍，栏杆防滑条（缝）干净无灰尘，防火门及闭门器表面干净无污渍，墙面、天花板无积尘、蛛网；电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无印迹，地面干净，空气清新、无异味；电梯凹槽内无垃圾无杂物，按钮表面干净无印迹，梳齿板内无杂物污渍；楼梯缓步台、电梯厅地面干净有光泽。

**6、公共卫生间、清洁间：**地面干净，无污渍、无积水，大小便器表面干净，有光泽；各种隔断表面干净，无乱写乱画，金属饰件表面干净，有金属光泽；墙壁、天花板无污渍、蛛网；门窗、窗台、风口或换气扇表面干净无积尘；玻璃干净无水渍，洗手台干净无积水，面盆无污垢，各种管道表面干净无污渍；各种物品摆放整齐规范；废纸纸篓杂物超过2/3应及时倾倒，卫生间内空气流通并且无明显异味，无常流水；清洁工具摆放整齐有序，室内无明显异味。

**7、开水间：**开水器表面干净无渍，损坏报修及时，无常流水；地面干净无杂物、积水，地垫摆放整齐干净，灯罩、天花板干净无积尘、蛛网，墙面干净无污渍，室内无异味。

**8、电器设施：**灯具、开关、插座、配电箱、装饰件无积尘、无污迹；注重节约用电，随手关灯。

**9、设备机房、管道、指示牌：**无卫生死角、无垃圾堆积，目视无蛛网、污渍、积尘；指示牌、制度牌无灰尘、污迹，金属件表面光亮，无痕迹。

**10、消防栓、消防箱、公共设施：**保持表面干净，无灰尘、无污渍。报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无积尘、无污迹；喷淋盖、烟感器、扬声器无积尘蛛网；监控摄像头、门警器表面光亮、无积尘、无斑点；消防栓内、外无积尘、无污迹。

**11、垃圾桶及果皮箱：**桶、箱按指定位置摆放，表面干净无污渍无痰迹，烟灰缸内烟头不应超过3个，垃圾不应超过2/3，内胆应定期清洁、消毒。

**12、除运雪：**合理制定《除雪应急预案》，坚持“下雪即除，雪停路净”，及时、高效清除院内道路及门前甬路的积雪残冰，确保道路安全畅通。

**三、.秩序维护服务标准**

建立秩序维护服务的相关管理制度及突发事件应急预案，确保正常工作秩序和办公区域安全。

**1、出入口管理**

物业服务区域需24小时值守（主出入口不少于2人）；严格执行外来人员登记制度，发现疑点及时询问，防止闲杂人员进入;对未表明身份、无正当事由的，有责任进行阻拦，如有过激或违法行为应及时上报或报警;对待上访人员做到耐心说服，及时报告有关部门予以妥善处置；外来施工人员应详细核实情况后方可放行；

**2、车辆管理**

对进出物业服务区域的车辆进行管理，引导车辆有序通行并停放指定位置；不得在行车道上、消防设施周围、办公楼出入口停放及检修车辆；临时装卸货物的车辆应暂停于道路边缘，确保不影响其它车辆通行，并在最快的时间离开，保证消防通道和过往道路畅通。

**3、巡视检查**

认真做好物业服务区域巡视检查工作，根据实际情况至少每2小时进行一次巡查；重要区域、部位（门窗、给排水设施、供电设施、消防设施、电梯、供暖设施、设备机房等）进行重点巡查，每次巡查均须如实做好记录；如遇大风、雨雪、高温等特殊天气要加强巡查，如无特殊要求，应将电梯停至安全层，以免发生电梯浸水等意外情况。

**4、安全管理**

维护好物业服务区域内的安全秩序，积极劝阻、制止吵架、打架、禁烟区吸烟、随地乱扔杂物、堵塞通道等危害公共安全行为；做好防火、防盗、防水、防爆、防破坏等安全防范工作；汛期前应做好防汛各项准备工作，对防汛物资、排水设施，加强检查，确保汛期人员和财产安全；根据现场情况启动相应的应急预案，及时拨打报警、消防、医疗等救援电话，并协助救援部门做好现场的应急处置工作，最大限度保障人身及财产安全。

**5、监控值守**

监控室应24小时值守，监控设施应24小时正常运行，保证对安全出口、内部重点区域的安全监控，保持记录完整；监控室收到异常情况报警信号后，应及时报警，并启动相关应急预案。

**四、食堂服务标准**

派遣符合条件的食堂服务人员，自觉遵守食堂管理各项规章制度，按采购人要求做好食堂服务工作。

食堂服务人员应具有相应的职业资格证书或健康证明。

**五、物业服务人员要求**

自觉遵守国家法律法规，遵守采购人各项规章制度，具有完全民事行为能力，无违法违纪等不良记录，服从领导，按时保质完成服务工作。

具备完成物业服务工作相应的知识水平和工作技能，并具有相应的从业资格证书及健康证明。

牢固树立“安全第一”的思想，熟悉物业服务区域的基本情况及所从事的物业服务工作职责，熟练掌握各种设施设备的操作规程及突发事件应急预案。

树立良好的职业形象，统一着装，佩戴标志，持证上岗，规范服务，语言文明，仪容仪表整洁，坐姿、站姿端正。

自觉遵守职业道德，爱护公共财物，遵规守纪，爱岗敬业，尽职尽责，不做工作职责以外的事情。

严守保密制度，严禁接触涉密事项、进入涉密区域，严防泄密事件发生。

## 