

政府采购合同

(中共兴安盟委员会党校物业服务项目)

甲方(采购人): 中共兴安盟委员会党校

乙方(供货商): 兴安盟祥和物业管理有限责任公司

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规,甲、乙双方就中共兴安盟委员会党校物业服务项目(编号:152203-NXZC-1-GK-20220011)经平等自愿协商一致达成本合同,并共同遵守。

第一条 物业管理服务事项

- (一)公共部位和相关场地的清洁卫生、保洁;
- (二)安全保卫服务;
- (三)校园绿化美化养护服务;
- (四)公共设施维修维护服务;
- (五)餐饮服务;
- (六)酒店管理服务;
- (七)会议(含教室)服务。

第二条 物业管理服务事项具体内容

- (一)公共部位和相关场地的清洁卫生、保洁
 - 1.公共区域室内卫生保洁服务;
 - 2.建筑物外部公共区域环境卫生保洁服务;
 - 3.所有设备用房定期清洁保洁,做到无灰尘、无污渍。清洁过程中发现设施损坏的,立即报修;

4. 校园内所有房屋外围周边区域公共卫生清扫及垃圾的清理;
5. 校园内垃圾点的卫生保洁、消毒、灭蝇、灭鼠和垃圾外运等工作;

(二) 安全保卫服务

1. 负责进入校门人员、车辆的管理。学员进出时要查验出入卡及有关证件, 来访人员和外来办事人中须征得受访人员同意, 进行登记后方可放行。除本校及乌兰浩特市委党校教职工、学员和公务车辆外, 严禁社会车辆入内, 需要时经请示有关领导, 进行登记后方可放行。出门车辆载运贵重物品、货物, 须持学校有关部门签发的出门证或经其同意, 查验后方可放行。对于干扰正常办公秩序事件处置果断并及时上报;

2. 负责维护校内公共秩序, 确保办公、教育培训等工作的安全;

3. 负责维持校园内车辆行驶及停放秩序;

4. 负责消防设施管理及配合有关部门对楼内公共区域水、电、暖、开关等进行管理;

5. 负责各楼楼内及院内的巡查、检查是否正常, 有无盗窃、火灾隐患, 同时密切注意有无可疑人员, 并进行清查;

6. 负责 24 小时值守消防中控室, 熟记消防中控室主机操作规程, 严密盯防主机报警信号, 遇有火警及时报告, 接指令后迅速、正确操控主机, 切实保证综合楼消防安全。

(三) 校园绿化美化养护服务

1. 校园内树木、花草、绿地的绿化、美化及养护, 盆景布置、保洁修缮, 确保绿地的园林绿化景观效果;

2. 松土、浇水、修剪造型、施肥、除草、病虫害防治及其它植保工作，小型花卉和树木种植、移栽，枯树伐除、落叶、杂草、石块清理，野树毛清除等林间整理工作；

3. 负责院内绿植维护。

4. 负责院内稻田的耕种、灌溉、收割等工作。

（四）公共设施维修维护服务

1. 负责校内供水、排水、供电、供暖、空调、临时发电、饮用水井、消防、电梯等公共设施的维修、维护和运行管理；

2. 协助配合甲方委托的消防、空调、电梯维保单位的相关工作。发现需要 500 元以上方能解决的问题及时上报图书与综合保障中心处理；

3. 对校园内排水管道、排水井、化粪池进行清理、维护；

4. 市电停供时负责临时发电、供水，保障及时供应；

5. 中央空调、路灯设施的保障与维护；

6. 完成双方商定能够完成的其他维修养护工作。

（五）餐饮服务

1. 餐厅卫生的整理服务；

2. 厨房卫生整理服务；

3. 菜品服务；

4. 在甲方指定地点设立“兴安盟特产展示区”。

（六）酒店管理服务

1. 客房服务；

2. 客房保洁服务。

（七）会议（含教室）服务

1. 会前会场、课堂课前卫生服务；
2. 会议中间、课堂课间服务；
3. 会后、课后服务。

第三条 物业管理服务事项质量要求与标准

（一）公共部位和相关场地的清洁卫生、保洁要求

1. 公共区域保洁，会议室、教室、报告厅等部位使用前后保洁，领导办公室每天早晚进行清扫，不得影响正常工作；
2. 公共环境卫生做到无杂物无卫生死角，无擅自占用和堆放杂物现象，垃圾日产日清，下水口通畅，及时清理乱贴乱画，保持建筑物整洁；
3. 校园内垃圾点的卫生保洁、消毒、灭蝇、灭鼠和垃圾外运等及时有效。

（二）安全保卫服务要求

要 24 小时安保、巡查服务，制定可行性消防安全和突发事件应急预案，定期举行应急演练，保证甲方校园内公共秩序稳定正常。

1. 杜绝闲杂人员进入校园，保证安全防范和日常巡视工作；
2. 对进入校园的人员、车辆管理有序，外来人员、车辆进出有登记，车辆按规定位置摆放，保证大门出入口畅通；
3. 对治安、火灾、水浸等突发事件有应急处理方案；
4. 校园内公共秩序稳定；
5. 监控设施、消防设施设备完好，正常使用。

（三）校园绿化美化养护服务要求

1. 修剪：考虑季节特点和不同植物的生长发育特性，适时适法对植物进行修剪；

2. 整形：绿篱和花坛整形效果要与周围环境协调，增强园林美化效果，精雕细刻，产出精品；

3. 灌溉、施肥：根据植物的生长及开花特性进行合理灌溉和施肥；

4. 除杂草：经常除杂草，及时清理灌木中杂草，增强园林美化效果；

5. 病虫害防治：及时做好病虫害的防治工作，以防为主，精心管养，使植物增强抗病虫能力，经常检查，早发现早处理。

（四）公共设施维修维护服务要求与服务标准

1. 要求：相关岗位应具有相关职业资格证书。

2. 标准：

（1）给排水系统运行维护服务标准：

加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用；保证水质符合国家标准；校园内给排水、供暖管道及用水设备的跑、冒、滴、漏现象及时得到修复，运行、使用正常；排水通畅，无堵塞，无外溢，排（污）水井、化粪池随时检查每年定期清掏一次；

（2）中央空调系统运行维护服务标准：

保证中央空调主机、分机及所属管路安全运行和正常使用，运行中无超标噪音和滴漏现象，定期检修养护中央空调设施设备，保证制冷处于良好状态，定期清洗过滤设备等，保证系统内

无水垢，无堵塞，若制冷设备出现运行故障后，维修人员及时到达现场维修，并做好记录；

（3）供配电系统运行维护服务标准：

供电运行和维修人员必须持证上岗，并 24 小时值守，对公共区域内的电气设备定期巡视维护和重点检测，加强日常维护检修，及时排除故障；公共区域及客房房间使用的照明、指示灯具、线路、开关等电器设备要保证完好，确保用电安全；市电临时或故障停供电时，保证在 3 分钟之内及时发电、供水；所有维修维护工作必须在规定时间内完成，保证正常教学、生活需要。

（五）餐饮服务标准

1. 人员要求：

年龄与健康状况符合从业要求，管理人员言行规范，仪容仪表整洁，加强对服务人员的职业教育，行为管理，技能培训。技术岗位人员持相应资质，无证不得上岗；餐厅各岗位人员均需持健康证上岗。

2. 餐厅卫生整理标准：

（1）地面干净，无食物碎屑、无废纸、杂物、污垢、积水，无卫生死角；

（2）分餐器皿干净，无异味，每餐清洁，定时消毒；

（3）就餐桌椅安全稳固，干净整洁；

（4）调料瓶等器皿干净卫生；

（5）员工分菜操作前将手及操作用具进行消毒，员工无任何传染性疾病；

(6) 员工操作时做到生熟、冷热分开，备有专用的擦手布；

(7) 员工讲究个人卫生，行为规范；

(8) 餐具按照《食品卫生法》规定及相关程序做到每餐消毒，定时消毒，专人负责。保证无毒、无菌、无卫生事故发生。

3. 厨房服务质量标准：

(1) 每日清洁，每餐擦拭整理地面、墙面、各种橱柜、案板操作台整齐洁净、无污渍、无油渍；

(2) 灶台、餐具、厨具、刀具、餐车每日用后洗涤、擦拭，定期消毒，保持清洁无污垢；

(3) 各种洗菜、洗碗、泡菜用的水池，每天用后洗擦，表面清洁，无污渍，下水口无虫害，定期消毒；

(4) 灶上使用的各种调料罐、盛器摆放整齐，保持卫生；

(5) 排风、换气、排油烟设备定期清洁，表面无污垢，无油渍；

(6) 储藏食品按《食品卫生法》进行，生熟分开，冰箱定期清洁，专人专管，储物间清洁整齐；

(7) 定期对厨房设备进行维护保养；

(8) 注意节约能源，注意防火及煤气安全，并由专人负责。

4. 菜品质量标准：

(1) 每餐菜点品种丰富，按标准制作，烹调方法和口味多样，营养搭配平衡，满足监管方要求，并严格按照中共兴安盟委员会党校所提出的标准进行制作；

(2) 根据季节变化，不断更新原料搭配，菜肴色彩，给予

美的享受，严格按成本制作；

（3）根据中共兴安盟委员会党校反馈意见调整菜品种类、口味、颜色，以求最好；

（4）菜点符合营养、卫生要求，所需食材、用料等采购由中共兴安盟委员会党校负责，中共兴安盟委员会党校、物业公司、供货商三方共同监督保障食材的数量、质量和安全，主副食用餐质量保证 72 小时留样；

（5）烹制过程按标准进行，精工细作，杜绝粗制滥造现象发生；

（6）根据用餐情况，保证开餐供餐时间，杜绝浪费；

（7）根据学校不同班次及教职工实际学习、工作时间，适时调整保障解决用餐时间及质量标准问题。

（六）酒店管理服务要求与标准

1. 人员要求：所有人员须持有健康证，服务质量达到专业要求。

2. 客房服务标准：

（1）服务员上班后，应当换好工作服，将工作牌佩戴在规定地方，同时整理好仪容仪表。女服务员应当进行适当的化妆，与工种、服务场所协调，不浓妆艳抹；

（2）服务人员必须精神饱满，思想集中，着装整洁，容貌美观自然，规范上岗；

（3）服务人员必须做到：微笑服务，礼貌待客，讲求效率，真诚服务，业务精通，一视同仁；

3. 客房保洁服务标准:

(1) 客房清扫原则:

从上到下，从里到外，先铺后抹，环形清洁，干湿分开；

(2) 客房清扫标准:

眼看到的地方无污渍，手摸得到的地方无灰尘，设备用品无病毒，空气清新无异味，房间卫生达到“十无”、“六净”。（“十无”四壁无尘、无蜘蛛网，地面无杂物、纸屑、果皮，金属把手无污渍，家具无污染，茶具、冷水具无污痕，楼面整洁无六害，灯具无灰尘、无破损，床单、枕套、被套表面无污迹和破损，卫生间清洁无异味，房间卫生无死角；“六净”四壁净、地面净、家具净、床单净、卫生洁具净、物品净。）

(七) 会议（含教室）服务要求与质量标准

1. 人员要求：所有人员须持有健康证，服务质量达到专业要求。

2. 会前做好会场卫生工作，整理打扫桌面、抽屉、座椅、地面、门窗等，检查会议用品等物品的配备情况；

3. 会议服务人员应按照校委办公室、综合教务科、对外培训部等相关科室工作人员要求提前进入会场，检查会场整体效果，对会场人数、台型及要求进行最后确认，若需现场改动时，服务人员要积极主动配合；

4. 会议服务人员在与会人员入场前，以亲切的微笑、饱满的姿态在门口站立迎候，并说“早上（上午、下午、晚上）好”或“欢迎光临”等文明用语；

5. 对入座的参会人员，及时做好茶水服务。会议开始时，服务员要站立在会场的后面或侧面注意观察全场并及时提供服务，如果会议期间不用服务时，服务员要在会场外面值班，以备客人需要；

6. 根据会议要求，进行灯光调节，确保灯光达到会议要求；根据会议需要主动提供话筒传递服务；

7. 会议过程中，服务员要精神集中，注意观察参会人员有无服务要求，要保证会场安静，注意室内温度，合理调节空调；

8. 会议中间休息或者会议结束，要尽快整理会场，添补和更换各种用品。

9. 对服务人员进行电教设备操作的技能培训，确保服务人员能够操作设备保障会议及教室培训等工作的顺利进行，并爱护设备。

（八）岗位设置及人员分配情况详见投标方案

须按照投标方案的岗位设置配备人员，日常保证 85% 以上的岗位配备具有相应资质工作人员，没有培训班次时至少保证 75% 以上的岗位配备工作人员，确保后勤服务保障正常运转。

第四条 服务费用及付款方式

合同金额人民币：伍佰贰拾伍万叁仟壹佰伍拾玖元玖角陆分。合同签订后按月支付相应物业费，在次月 15 日前甲方按照考核结果支付乙方上月应支付的物业费用。

因本项目提供的服务属于劳动密集型行业，在合同期内当乙方提供服务的费用因相关政策调整，影响到乙方继续履行义务

时，应根据相关政策法规对乙方的服务费用进行适当调整。

第五条 综合考评及结果应用

为规范服务、提高质量，甲方对乙方各项服务内容实行按月考核测评（详见附件），月评成绩 85 分（含）以上为达标，月评成绩为不达标的，要扣除当月应支付物业费的 2%，并对乙方负责人进行约谈，责令提高服务质量。

第六条 合同期限

2025 年 1 月 6 日至 2026 年 1 月 5 日。本服务项目为一招三年，一年一签，本合同为第三年续签。合同期限届满后，双方不再续签，合同终止。

第七条 合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

1. 合同格式以及合同条款
2. 中标结果公告及中标通知书
3. 招标文件
4. 投标文件
5. 变更合同

第八条 本合同所提供的标的物、数量及规格等详见中标结果公告及后附清单

第九条 权利和义务

1. 乙方提供的标的物应符合国家相关质量验收标准，且能够提供相关权威部门出具的产品质量检测报告；提供的相关服务符合国家（或行业）规定标准。

2. 对标的物的质量问题，甲方应在发现后向乙方提出书面异议，乙方在接到书面异议后，应当在 7 日内负责处理。甲方逾期提出的，对所交标的物视为符合合同的规定。如果乙方在投标文件及谈判过程中做出的书面说明及承诺中，有明确质量保证期的，适用质量保证期。

3. 经双方共同验收，标的物达不到质量或规格要求的，甲方可以拒收，并可解除合同且不承担任何法律责任。

第十条 售后服务

1. 乙方应按招标文件、投标文件及乙方在谈判过程中做出的书面说明或承诺提供及时、快速、优质的售后服务。

2. 其他售后服务内容：（投标文件售后承诺等）

第十一条 违约条款

1. 乙方逾期交付标的物、甲方逾期付款，按日承担违约部分合同金额的违约金。

2. 其他违约责任以相关法律法规规定为准，无相关规定的，双方协商解决。

第十二条 不可抗力条款

因不可抗力致使一方不能及时或完全履行合同的，应及时通知另一方，双方互不承担责任，并在 90 天内提供有关不可抗力的相关证明。合同未履行部分是否继续履行、如何履行等问题，双方协商解决。

第十三条 争议的解决方式

合同发生纠纷时，双方应协商解决，协商不成可以采用下列

方式解决：（二）

（一）提交仲裁委员会仲裁。

（二）向乌兰浩特市人民法院起诉。

第十四条 合同保存

合同文本一式五份，采购单位、投标人、政府采购监管部门、采购代理机构、国库支付执行机构各一份，自双方签订之日起生效。

第十五条 合同未尽事宜，双方另行签订补充协议，补充协议是合同的组成部分。

甲方：（章）

采购方法人代表：

开户银行：

帐号：

联系电话：



乙方：（章）

投标方法人代表：

开户银行：

帐号：

联系电话：



签订时间：2025 年 1 月 22 日

附件 1：

1. 招标文件： 物业服务项目采购计划招标文件（2022112701）.pdf

2. 投标文件： 中共兴安盟委党校物业服务项目投标文件.pdf

3. 中标公告：

1-1	物业管理服务	物业管理服务	物业管理服务	1期，每月验收 考核	合同签订后30 个日历日内交 货	1期，每月验收 考核	5,253,159.96
-----	--------	--------	--------	---------------	------------------------	---------------	--------------

附件 2:

细微服务基本标准

中标企业应结合甲方实际，规范服务，达到如下基本标准，确保为甲方提供细微、周到、热情、高效的服务。还可对有关服务规范做进一步充实、完善，使之更加细微化。

一、前厅服务

（一）门卫服务

1. 门卫人员熟练掌握门卫服务程序及有关要求。
2. 学员到达时，门卫人员要微笑向客人问候。开拉门时，要轻开、轻拉，不得碰撞或挤压学员及行李。如行李较多应主动帮助提拿。
3. 遇到雨雪天气，门卫人员应视情况向学员提供用伞服务。如学员自带雨伞，应及时为客人提供伞套，防止雨水滴撒到大厅地面上。

（二）车辆疏导管理服务

1. 学员乘车抵达时，工作人员要及时提供车辆引导、开门等服务。
2. 工作人员合理引导调度车辆，确保车辆通行畅通，无堵塞、拥挤现象。车辆停放位置合理，排列整齐有序。
3. 学员停放车辆时，工作人员应及时提醒客人关闭车窗，锁上车门。

（三）行李服务

1. 工作人员协助学员提供行李服务时，应先征得学员同意后，方可提拿行李。搬运行李要轻拿轻放。

2. 协助学员提供离校行李服务，工作人员应为行李挂牌，标明房号，方便识别。

3. 协助团队提供入住行李服务，工作人员要与领队等有关人员办理行李交接手续，核实行李数量，做好记录。了解掌握团队人员房号，准确快速将行李送入房间，做到行李分送无差错。

4. 协助团队提供离校行李服务，到房间收取行李时，要填写行李卡，准确标明房号、学员姓名等，并与领队等有关人员认真办理交接手续，确保行李无遗漏、无丢失。

（四）入住登记服务

1. 入住登记做到快速、准确，为每位学员办理入住登记时间不应超过 3 分钟。

2. 无特殊情况，入住人员一律需交纳房卡押金，确保房卡能及时退还。

3. 团队学员入住登记前，要预先分配好房间。客人到达时，及时与领队及有关人员协商房间分配等事宜，确保客人能及时进入房间。

（五）问询服务

1. 工作人员为客人提供服务时，做到热情、耐心，答复准确清晰、简明扼要。

2. 对暂不能回答的问题，要表示歉意，并尽快查阅有关资料或咨询有关部门后予以答复，不得推托、不理睬或简单回答“不

知道”、“不行”等。

（六）客房经理服务

1. 客房经理应了解掌握培训相关业务，每日巡视大厅不少于5次，及时掌握有关情况。填写值班日志准确、详细，交接班交接事项清楚。

2. 客房经理应掌握当日来校重要领导及讲课教师等情况，按学校相关要求及时做好各项准备。入住前，要认真检查房间，确保各类用品配备齐全。住校期间，要及时主动征求意见，以便根据教师和学员要求，及时调整服务。

3. 客房经理接受学员及讲课教师等人员投诉时，应诚恳冷静，处理投诉要快捷妥当。投诉意见要分类整理，科学分析，以便及时改进工作，提高服务质量。

4. 客房经理应对客房各类用品进行登记管理，填写用品种类、数量、使用班次等信息。

（七）电话服务

1. 工作人员熟练掌握常用电话号码，接听电话做到语音语调亲切甜美。

2. 所有电话应在3响内接听，超过3响后接听，应向对方表示歉意。接听电话时，应先问好、报校名，然后进行通话。

3. 入住人员提出叫醒服务要求时，要准确记录客人姓名、房号、叫醒时间及有关要求。叫醒时，应先向对方问好，然后报出叫醒时间。如无人接听电话，5分钟后要进行二次叫醒，若无应答，应派人到房间叫醒。

（八）环境与卫生

1. 大厅功能布局合理，整洁、美观，服务氛围浓厚。
2. 大厅各区域指示标识清晰、导向准确大厅温度应保持在舒适程度。
3. 地面每天推尘、清扫，确保各处无积尘、无污迹。
4. 盆栽等绿色植物鲜活，无枯枝败叶，泥土不外露，盆内无杂物，叶片无灰尘。
5. 校名、党徽、LED屏、发光字、展板等各类标牌、屏幕、装饰物完好美观。
6. 大厅地面、家具、台面、墙面、玻璃等定期清洁、保养，确保完好无损状态。

二、餐饮服务

（一）为学员和教职工开展自助餐服务

1. 以为学员、教职工、会议等提供优质服务为宗旨，努力做到饭菜色鲜味美，搭配合理，价格合理，服务周到，方便及时。
2. 各班次提前在醒目位置安放好指示牌。餐厅工作人员要坚守工作岗位，按规定时间开饭，学员抵达餐厅，服务员热情礼貌向客人问候。
3. 保持杯、盘、碗、筷、勺清洁卫生、放置有序和定时消毒。
4. 加强食品管理，饭菜温度要冷热适宜，热菜温度一般不低于 65℃，汤菜温度一般不低于 75℃。

（二）桌餐服务

1. 在提供自助餐不经济情况下，补充提供桌餐服务。

2. 填写菜单准确、迅速，如就餐人员因民族习惯或其他原因对菜品有特殊要求，应在菜单上注明。

3. 菜品出单后，第一道菜出菜时间不应超过 10 分钟，所有菜点一般应在 45 分钟内或应就餐人员要求顺序上齐。若某种菜肴制作时间较长，应事先告知就餐人员。菜点温度要冷热适宜，热菜温度一般不低于 65℃，汤菜温度一般不低于 75℃。

4. 就餐人员就餐时，服务员要及时为客人提供就餐服务。菜点上齐，服务员要及时告知客人。

5. 就餐人员离开餐厅，服务员应主动提醒不要遗忘物品。

6. 服务员要每日检查各种灯具，如有损害，应及时更换。餐具等完好无损，无缺口、无划痕。

三、学员公寓管理服务

（一）房间整理服务

1. 房间整理一般应在住宿人员不在时进行。如住宿人员在房内，应礼貌征询其意见，得到同意后，方可清扫。

2. 整理离退客房，服务员应先检查房间有无住宿人员遗留物品，一旦发现要及时按有关规定处理。

3. 挂有“请勿打扰”牌的房间，服务人员不得进入清理。下午 2:00 以后仍挂有此牌，要与客人电话联系，弄清原因，以防意外。房间挂有“请速打扫”牌时，应优先整理。

4. 毛巾、浴巾、牙膏、矿泉水等用品定期或应住宿人员要求补充齐全。牙膏、牙刷等一次性消耗品要保证质量，牙膏、浴液、发液要有生产日期、保质期，无牙膏凝固、牙刷脱毛等现象。毛

巾、浴巾等棉织品要柔软舒适，叠放整齐。矿泉水投放前检查保质期。

5. 整理房间时，服务员一般不得随意挪动客人物品，如确需挪动的，要在整理完后放回原处。

6. 房间整理完毕，应仔细检查电器设备是否正常，一旦发现问题，及时报有关部门修复。若一时难于修复，可在征询住宿人员同意后，为其调换房间。

7. 客房晚间整理服务，夏季一般在晚 7 时前后、冬季一般在晚 6 时前后进行。若住宿人员在房间，整理前应争得客人同意。

8. 整理房间时，要检查灯具照明、电气设备等是否正常，控制按钮是否完好有效、开关自如。

9. 为住宿人员整理床铺时，要收起床罩，放到橱柜内。同时将靠近床头柜一侧的棉被折起，房间电视机要调至待机状态，遥控器应放在床头柜上或其他习惯位置。

10. 清倒垃圾、擦抹家具、更换杯具时，要轻拿轻放，注意保持安静。

11. 要认真检查房间备品等配备情况，如有消耗，要及时补充。

（二）其他服务

1. 如有客人来访，服务员需征得被访人员同意后，再请来访人进入房间。

2. 发现住宿人员生病时，服务员应立即报告上级，及时提醒住宿人员就诊。

3. 住宿人员办理离校手续时，服务员要立即到客房检查有无

遗留物品，检查设备用品有无损坏、丢失等，并及时将有关情况告知吧台工作人员。

4. 客房部要经常征求入住学员及客人意见，及时改进服务。

5. 服务人员要熟知公寓内各楼层房间户型、数量及入住情况。

（三）客房环境与卫生

1. 客房一般保持在合适温度（冬季 20 ~ 24℃，夏季温度一般保持在 22 ~ 24℃）。

2. 照明充足，光线柔和。床头灯、台灯、卫生间灯照度不低于 100LX。

3. 桌椅、电视等各种家具设备每天擦拭，地砖每日清拖，无灰尘、无污迹。

4. 拖鞋用后要更换消毒，擦拭干净，并用一次性消毒袋包装后整齐摆放。

5. 床单、枕套、毛巾等棉织品柔软舒适，无污渍、无汗臭等异味。床单、床罩、窗帘等随脏随洗。

6. 茶杯、漱口杯等杯具用后要更换消毒，擦拭干净，无水迹、无手印。

7. 面盆等每天清洗消毒，无污渍、无异味。水龙头、淋浴喷头要定期清除水垢，确保出水流畅。水龙头要有冷、热水标识，方便住宿人员使用。下水道要定期疏通，确保下水畅通，不堵塞、不积水。

8. 服务员要注意养成爱护设施设备、家具用品的良好工作习惯。推车行进时要与墙面保持 20 厘米左右的距离，搬运家具时

要轻拿轻放，做到无磕碰、无划痕，严禁在地板上拖、拉物品。

9. 床垫要每 3 个月前后、上下翻转一次，确保受力均匀，平整美观，无塌陷、无变形。

10. 桌椅等木制品要经常打蜡、抛光，及时修复磨损面，增加光泽度。

11. 空调、排风扇等要定期检修保养，确保运转正常，无共振、无噪音。

12. 床头灯、控制柜、电脑、电视、电话等电气设备每天检查，确保开关灵敏，安全有效。各种客用电器设备开关、插座位置合理，方便使用。

四、会议等服务

（一）会议（含教室）服务

1. 会议（上课）前，熟悉了解会议名称、时间、人数及有关要求。

2. 条幅、席签、音响等，要在会前准备配合妥当。

3. 会议期间，服务员及时为主席台上人员斟倒茶水。其他人员会场用水服务按学校通知执行。

4. 会议（上课）开始后，应及时关闭门窗，保持会场安静。会间服务员要注意观察会场温度、音响效果等，如有问题及时处理。

5. 会议（上课）结束，服务员应及时查看会场有无客人遗留物品，一旦发现应尽快与有关人员联系。

（二）环境与卫生

1. 会议室（教室）、讨论室标牌清晰。卫生间、休息室等各种指示牌醒目。

2. 桌椅、讲台等家具布局合理，茶杯等用品摆放整齐。

3. 会议室（教室）谈论室等保持温度舒适、通风良好，照明充足，光线柔和。

4. 地面、家具、台布等无灰尘、无污迹。茶杯等饮水用具干净卫生，无水迹，无手印。

（三）维护与保养

1. 音响、灯具等各种设备定期检修，完好有效，无故障。灯泡损坏要及时更换。

2. 桌椅、柜台、壶具等家具用品维护良好，无磕碰、无划痕、无破损。

3. 地板、地砖等根据实际情况定期保养，无开裂、无烫痕、无变形。对鼓包地砖及时维修更换。

（四）室内文体中心场地服务

1. 场地显著位置设醒目标志，标明开放时间等有关内容。

2. 保持各场地原有设计，无任何装饰物、障碍物，适合运动需要。

3. 保持室内温度舒适，照明充足，光线柔和。

4. 场地内整洁卫生，无尘土、无污迹。

5. 要定期对各场地进行保养，确保场设施设备正常使用。

五、服务通用标准

（一）仪容仪表

1. 员工上班，面容整洁干净，容貌美观自然，精神饱满。员工名牌戴在胸前，位置统一。女性员工化淡妆，与工种、服务场所协调，不浓妆艳抹。

2. 各岗位服务人员服装式样、色彩有明显区别，便于辨认。各岗位服装与服务项目协调，能突出服务项目的特点和风格。员工着装要求外套、内衣、鞋袜、裙子、领带、领花等配套统一，整洁、挺括，无污迹、无皱褶。

（二）形体要求

1. 站、坐、行要平稳端正，表情自然，符合规范。走时姿势美观，速度适中。与其他人员碰面，微笑问好，侧身让道。引导服务对象行进时，走在其右前方约 1.5~2 步距离处，身体略为侧向对方。

2. 使用手势时，动作优美、自然，符合规范，服务态度主动热情。

六、物业服务

（一）物业服务范围

1. 办公楼综合楼、2 栋公寓楼、餐厅楼、文体中心楼内所有区域。

2. 各楼公共区域的门、窗、玻璃、墙面、开关、棚顶、宣传橱窗、地面、步梯、护栏、台面、供水处、盥洗间、卫生间等。

3. 餐厅、厨房的餐具、厨具、食物储藏设备、电器及门、窗、玻璃、墙面、开关、棚顶、地面、镜面、桌面、沙发、坐椅等。

4. 客房的床铺、卫生间、水具、便器、电器及门、窗、玻璃、

墙面、开关、棚顶、地面、镜面、桌面、沙发、坐椅等。

5. 会议室、教室、休息室、体育活动场地的门、窗、玻璃、墙面、开关、棚顶、地面、桌面、座椅、水具等。

6. 各楼屋顶、排水、门口、果皮箱、标识牌垃圾的清理；雨天门前雨水的清扫，雪后及时清扫出各楼门前的通道和校园内所有通道及化雪期间积雪的清理。

7. 各楼内供餐、供水、储藏、卫生等设施的洗消清理。

（二）日常保洁及安保服务要求

1. 日常保洁提供 8 小时保洁，安保提供 24 小时保安服务。同时会议室、教室、休息室、体育活动场地等部分部位实行使用前后大面积保洁。餐厅、厨房餐具、厨具、食物储藏设备定期洗消。

2. 公共秩序（含消防、电梯等设施）维护服务符合相关标准。

3. 负责维持各楼内秩序。在学员进出楼内时查看出入卡，外来人员须征得受访人确认（同意）后，进行登记（填写会客单）方可进入。特殊情况经请示有关领导后，进行登记（填写通行证）方可放行。各类人员带（运）出贵重物品或大量货物，须学校有关部门签发出门证，查验后放行。

4. 各楼值班岗。主要负责维护各楼公共秩序，确保楼内安全；电话及来客留言转告；负责消防、电梯管理及公共区域水、电开关等工作。

5. 重点巡查。每日晚上 10 点以后至次日早 6 点，重点巡查各楼是否正常，有无盗窃、火灾隐患，同时密切注意有无可疑人

员，并进行清查。

6. 通过监控系统进行监视。随时对监控设备进行查看，观察图像有无可疑现象，观察设备是否运行正常。若有可疑人员或异常现象及时处理或上报保卫科处理。

7. 看护和维护消防设施。根据消防部门的规范要求，消防总控室实行 24 小时专人值守，负责综合楼内消防监控装置的管理和监控工作。工作人员应受过良好的专业培训，取得相应职业资格，熟悉消防系统的操作程序，熟练掌握消控系统使用方法，杜绝喷淋系统和电梯等设备的误操作事件的发生。保证已配置的消防设施设备齐全完好，每月定期对消防设施、设备进行安全检查并有安全检查记录；消防通道、出入通道和疏散通道畅通，不得摆放任何物品；消防器材摆放有位，不过期；应急灯和安全指示灯完好有效，疏散警示标志位置正确醒目；监控室规章制度健全，制度执行到位。对火灾等突发事件应备有应急预案，一旦事故发生应立即报告有关部门，并及时采取积极的应急措施防止灾情蔓延和扩大。

8. 看护和保障电梯安全运行。负责电梯的维保、有专门人员负责电梯管理，熟悉电梯运行技术要领，随时进行安全检查，发现异常情况及时上报，联系维保单位派员处理。维护电梯运行秩序，保证电梯内各类标识齐全醒目、操控、照明开关正常。

（三）公共设施维修维护服务

1. 各楼内供水、排水、供暖、供电、照明、消防、电梯等公共设施设备的维修、维护和运行管理。日常小维修、养护和管理；

负责楼内空调、通风系统的检查、运行、维护和报修；负责楼内动力照明系统的运行、维护和日常维修，配电室运行管理；负责楼内排水、供暖系统的维护、维修；负责电梯系统的运行管理；负责中心机房、消防机房、智慧运营中心运行管理。各楼内整体排水（污）管道的清理、维护。所有维修维护工作必须在规定时间内完成，保证正常教学生活需要。

2. 负责院内所有植物、草坪松土、浇水、修剪造型、清洁、施肥、除草、病虫害防治等，保障植物良好生长。负责楼内绿植、盆景布置、保洁、浇水、修缮。

3. 按规定相关岗位须具有相关资格证书，实行 8 小时工作制，24 小时值班。完成双方商定能够完成的其他维修养护工作。

（四）物业服务标准

1. 公共环境卫生要求：全天保洁，无杂物，无卫生死角；每日早晚进行清扫，不得影响正常工作；无擅自占用和堆放杂物现象；垃圾日产日清；下水口通畅；及时清理乱贴乱画，保持建筑物整洁。

2. 公共秩序（消防、电梯、空调等设施）要求：对进入楼内的外来人员进出有登记，保证出入畅通；对治安、火灾、水浸、电梯故障等突发事件有应急处理方案；楼门和楼内各处及时锁门和开门，保证正常关闭和开放；各楼内公共秩序稳定；监控、消防、电梯、空调等设施完好，正常使用。

附件 3:

中共兴安盟委员会党校物业监督管理综合考评实施细则

为进一步加强物业工作的监督管理,不断提升物业管理水平和服务质量,建立完善党校物业管理专业化、科学化、规范化长效机制。结合党校实际,以《物权法》、《物业管理条例》和《兴安盟物业管理实施办法》为指导,以推进创建“全国地级市一流党校”各项工作为目标,按照最优做好物业管理服务保障的要求,为使服务考核工作的实施与运行有章可循,根据委托管理合同、服务基本标准和校内管理制度,对乙方管理、服务工作进行考核,以服务对象满意度为重要标志,完善服务质量考评体系,规范服务质量满意度测评工作,特制定以下考核细则:

一、考核标准满分(100分)

(一)工作表现考核标准分(20分)

工作表现从以下四个方面考核:服务性、团队意识、积极性、责任感。

1. 服务性(5分)

- (1) 是否遵守内部的各项规章制度;
- (2) 有无迟到、早退、无故缺勤情况;
- (3) 工作是否有效率。

2. 团队意识(5分)

- (1) 是否能够上下沟通,在团队中凝聚力、向心力发挥作用;

(2) 是否能立足全局，进行积极而主动地合作；

(3) 能否与上级及同事和睦共事。

3. 积极性 (5 分)

(1) 是否有积极奋进的精神；

(2) 是否具有改进和改善工作的热情；

(3) 是否具有增加工作量，提高工作质量的愿望。

4. 责任感 (5 分)

(1) 是否能够善始善终地完成本职工作；

(2) 遇到工作中的失误，是否推卸责任；

(3) 在接受各项任务时是否主动。

(二) 工作质量考核标准 (25 分)

1. 客房服务质量要保证其服务水准符合星级酒店标准及同行业先进的后勤服务标准。(5 分)

(1) 服务人员仪容整齐，服务周到，语言规范。

(2) 服务态度做到热情、周到、耐心。

2. 会务、教学、大型活动接待服务 (5 分)

(1) 服务要规范，使客人感到亲切、愉快。特别是各种会议服务、重大接待工作的服务要快捷、准确、到位。

(2) 服务员着统一工作服上岗，服装整洁，服务用语应用准确、规范。迎接、问候和告别要使用礼貌用语。

(3) 活动场所组织比赛时，须预先清理场地，协调好比赛活动的各种事宜。

(4) 教职员工及学员娱乐活动期间服务员应做好服务，随

时注意各种需求并急时提供服务。

(5) 活动室所需物品，应按要求摆放整齐、方便操作。

(6) 活动结束后，服务员应将活动设施摆放整齐，将场地清理干净。

3. 水、电、暖、维修保养（2分）

(1) 水卫：上、下水管道畅通，各种卫生器具完好，零件齐全无损

(2) 电照：电器设备、线路、各种照明装置完好牢固，绝缘良好。

(3) 暖气：设备、管道、烟道畅通、完好、无堵、冒、漏，使用正常。

4. 房屋管理、修缮（2分）

(1) 各栋楼共用部位和共用设施设备完好。

(2) 保持房屋排水通畅，下水不堵、不跑冒滴漏。

(3) 不得有擅自装修，改造现象。

5. 伙食质量、服务质量、服务态度（5分）

(1) 积极配合校方职能部门对食堂的食品卫生安全、饭菜质量、服务质量与服务态度等实施全方位监管。

(2) 应主动了解甲方教职工和学员需求，虚心接受教职工工及学员的意见和建议。

(3) 按不同餐标张贴公布出营养、搭配合理食谱，不断调整伙食的花色品种，做到色香味俱全，努力改善伙食质量。

(4) 严格控制开饭时间，严把职工就餐签到和学员就餐人数。

6. 食品采购制度、采购记录（2分）

（1）严把甲方蔬菜采购质量关，预防和杜绝病从口入，甲方不得采购霉变、腐败、虫蛀、有毒、超过保质期的或卫生法禁止供应的其他食品，防止食物中毒。

（2）严把甲方采购大批主食、肉类、调料质量关，要求供货单位提供卫生许可证，以便查验，不得采购三无产品。

7. 食材实物验收制度、凭证、记录（2分）

甲方成立的质管监督小组将按期对主、副食进行检查，与票据进行核对，做到票物相符，定期公布账目，接受职工监督。

8. 食堂库房管理制度、出入库记录（2分）

（1）食品库房专人管理。

（2）食品入库前必须进行验收、索证、登记、并做好台帐，严格制定和执行物品出库手续，及时记账，定期查帐查库，做到账目清楚、帐物相符。

（3）凡不符合要求者不得入库，库内不得存放变质、有异味、污秽不洁、超保质期限食品，不得在食品库房内存放私人物品、有毒有害物品和杂物。

（4）食品保藏存放应分类分架、隔墙离地。易腐烂食品需冷藏。仓库要保持清洁、干燥、做到防潮、防霉、防蝇、防鼠，随时查明进货日期，做到先进先出。

（5）储藏库（冰箱）有温度显示装置、冻肉、禽、水产类原料应储藏在 -18°C 以下，同一库内不得储藏相互影响风味的原料。冷藏库应及时除霜，定期消毒。

(6) 严格执行食品卫生制度，对存放的各类食品实行“隔离”，以免串味、走味或变质。

(7) 食堂库房整齐清洁，分类存放，防鼠防潮。

(三) 卫生清洁考核目标 (15 分)

所有屋宇的墙壁、地面、屋顶、窗户玻璃、走廊、消防设施、标志标识、顶棚、宣传栏卫生，是否达到标准，合格率 95% 以上。

1. 办公楼外、生态园公共区域环境卫生及生态园湖面卫生；
(3 分)

2. 客房、报告厅、教室、会议室、讨论室、公共区域及室内外所有生活设施设备的卫生；(4 分)

(1) 卫生间、大厅、楼面的卫生要做到无尘土。

(2) 公共区域的物品摆放整齐、无尘土，卫生干净、清洁。

(3) 门窗玻璃干净无水迹、无手印。

(4) 各楼层操作间保持干净、无异味、无杂物。

3. 篮球馆、羽毛球馆、网球馆、乒乓球馆、健身房、台球室、健美操室、会客室、消防值班室、配电室、电梯机房、消防水箱间等的卫生；(3 分)

(1) 室内所有的活动器械及器具的保养及卫生；

(2) 室内水暖电阀门管道卫生；

(3) 配电设施包括配电柜、开关等的卫生；

4. 餐厅及后厨的卫生 (5 分)

(1) 餐厅操作间无积水、无油垢、无积灰。水池、地面、

墙面、顶棚、管道、储物柜内外整洁。排水沟及时清理、无杂物异物。灶具、炊具、电器设备整洁。

(2) 清洁工具是否有固定的存放点并整洁存放。

(3) 餐厅库房货物上架摆放整洁、帐卡物相符；建立库房人员出入制度（库房出入审批程序，登记记录）；库房货架标明载重；严禁用毒药灭鼠、严禁灭虫剂污染食品及餐具。

(4) 餐具消毒达到光洁干涩，有消毒记录。

(5) 冷库、冰箱无异味，生熟分开，半成品有保鲜膜覆盖，半成品、熟食等储存品应表明可食用日期。

(6) 食品、容器、用具有生熟标记。

(7) 餐厅所有的水暖电及其配电柜等附属设施的卫生；

(8) 餐厅操作间所有设施的卫生；

(9) 餐厅所有的炊事机械的卫生；

(10) 餐厅地沟、烟道、排风所有设施的卫生；

(11) 餐厅储藏室环境及食品卫生；

(四) 安全保障考核目标（20分）

1. 不发生严重误操作事故和人身伤害事故；（2分）

2. 不发生丢失、被盗等现象；（2分）

3. 不发生重大设备损坏事故；（2分）

4. 不发生水灾、火灾、食品安全卫生问题；（4分）

5. 安保人员不发生离岗、串岗及不注意形象产生负面影的；

（3分）

6. 生态园湖面安全管理；（3分）

7. 消防系统日常维护（系统巡查、排除故障和设备试验）；
（4分）

（五）对管理人员的考核（20分）

1. 有违反甲方相关规定现象；（4分）
2. 未执行合同要求，执行率达不到标准；（4分）
3. 各项工作不主动、不到位；（4分）
4. 未按岗位要求配备人员；（4分）
5. 服务质量不达标，综合素质不具备，管理人员不注意形象产生负面影响的；（4分）

二、赔偿

1. 乙方由于管理原因，出现重大安全事故、食品安全问题，并给甲方造成财产重大损失、名誉损害的，乙方须承担全部责任。

2. 校园内所有区域的设施设备由于人员操作不当导致设备损坏的，由乙方承担相应赔偿责任。

3. 乙方由于培训不到位，管理混乱，不适应甲方管理要求，不能满足甲方物业管理服务要求的，甲方有权随时终止合同。

中共兴安盟委党校物业服务监督管理考核评分表

序号	考核标准	具体事项	标准 分值	考评分值	扣分原因
1	工作表现 考核标准 20 分	服务性	5 分		
		团队意识	5 分		
		积极性	5 分		
		责任感	5 分		
2	工作质量 考核标准 25 分	客房服务质量	5 分		
		会务、教学、大型活动接待服务	5 分		
		水、电、暖、维修保养	2 分		
		房屋管理、修缮	2 分		
		伙食质量、服务质量、服务态度	5 分		
		食品采购制度、采购记录	2 分		
		食材实物验收制度、凭证、记录	2 分		
		食堂库房管理制度、出入库记录	2 分		
3	卫生清洁 考核标准 15 分	办公楼外、生态园公共区域环境卫生及生态园湖面卫生	3 分		
		客房、报告厅、教室、会议室、讨论室、公共区域及室内外所有生活设施设备的卫生	4 分		
		篮球馆、羽毛球馆、网球馆、乒乓球馆、健身房、台球室、健美操室、会客室、消防值班室、配电室，电梯机房、消防水箱间等的卫生	3 分		
		餐厅及后厨的卫生	5 分		
4	安全保障 考核标准 20 分	不发生严重误操作事故和人身伤害事故	2 分		
		不发生丢失、被盗等现象	2 分		
		不发生重大设备损坏事故	2 分		
		不发生水灾、火灾、食品安全卫生问题	4 分		
		安保人员不发生离岗、串岗及不注意形象产生负面影响的	3 分		
		生态园湖面安全管理	3 分		
		消防系统日常维护（系统巡查、排除故障和设备试验）	4 分		
5	管理人员 考核标准 20 分	违反甲方相关规定、纪律现象	4 分		
		未执行合同要求，执行率达不到标准	4 分		
		各项工作不主动、不到位	4 分		
		未按岗位要求配备人员	4 分		
		服务质量不达标，综合素质不具备，管理人员不注意形象产生负面影响的	4 分		
合计	100 分		100 分		

中共兴安盟委员会党校物业服务考核评分表

序号	考核事项	满意 (20 分)	基本满意 15 分)	不满意 (15 分以下)	建议
1	餐厅 服务质量 饭菜质量 卫生状况				
2	学员公寓 服务质量 卫生状况				
3	会议（教室） 服务质量 卫生状况				
4	文体中心 服务质量 卫生状况				
5	公共区域 卫生状况				
6	得 分				