

HT-2024-003

鄂托克旗党校

物业管理服务合同



皓天物业集团有限公司

二〇二四年四月

第一章 总 则

第一条 本合同当事人

委托方（以下简称甲方）：鄂托克旗机关事务服务中心

受托方（以下简称乙方）：皓天物业集团有限公司

2023年4月25日，鄂托克旗党校采购物业管理服务通过内蒙古政府采购平台，采用公开招标的方式进行了招标，乙方中标。一年合同到期后，费用和服务内容无变动，双方约定予以续签合同，根据内蒙古政采相关法律规定不再重新履行公开招投标程序，可直接续签合同。合同条款可根据实际需要重修进行补充修订。本合同的订立完全遵照招标文件中所有内容执行。

第二条 物业基本情况

1. 物业类型：学校；
2. 占地面积：295499.61平方米；
3. 坐落位置：鄂尔多斯市鄂托克旗木肯淖镇桃力民。

第三条 乙方提供服务的受益人为本项目的物业使用人，本物业和物业使用人均应对履行本合同承担相应的责任。

第二章 委托管理事项

第四条 对鄂托克旗党校实施保洁服务、会议服务、保安（人防、技防）服务、设备设施运行维护管理、餐饮服务、客房服务。包括公共区域卫生清洁服务、庭院卫生清洁、广场绿化浇水、会议服务及会议室卫生清洁、门岗及监控管理、楼宇日常养护维修、给排水设备运行维护巡视检查、供电系统运行维护巡视检

查、职工餐厅服务、客房部收银、接待、卫生清洁、客房入住等服务。

- 1.保洁管理。包括公共部位、会议室、教室、报告厅及特殊部位保洁和办公垃圾的收集、清理；庭院、党校四周广场卫生管理和室内绿植养护管理；
- 2.会议室（厅）管理和服。包括会前准备、会中服务和会后清理工作；
- 3.安全和消防管理。包括党校所有公共区域、房间、停车场等的安全保卫和消防管理及设施设备的安全检查、维护、保养工作；车辆停放秩序管理；
- 4.建筑物及所属设备设施的运行、维修、养护和管理。包括给排水、供电、供暖、安全监控、消防监控等设备设施的维修养护和管理（各种设备年检及维修费用由甲方负责）；
- 5.餐厅管理。负责党校日常培训的一日三餐及小餐厅所有的培训接待工作；
- 6.客房、前台管理。负责党校所有客房入住、登记、接待工作；客房卫生清洁、物品摆放、日常服务工作；
- 7.有关法律、法规和政策规定的应当由乙方管理的其他事项。

第三章 委托管理期限

第五条 委托管理期限为壹年。自2024年04月27日起至2025年04月26日止。合同到期后，双方可约定予以续签合同，根据内蒙古政采相关法律规定不再重新履行公开招投标程序，可直接续签合同，续签期限最多不超过三年。合同条款可根据实际需要重修进行补充修订。

第四章 双方权利义务

第六条 甲方权利义务

1. 代表和维护产权人、使用人的合法权益；
2. 制定物业监管、考核制度并监督乙方遵守合同；
3. 审定乙方拟定的物业管理制度；
4. 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；
5. 审定乙方提出的物业管理服务年度计划；
6. 乙方违反合同约定，未能实现规定的管理目标，甲方有权要求乙方限期整改解决，逾期未解决的，甲方有权终止合同；给甲方造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿；
7. 自乙方接管之日起负责向乙方免费提供办公室、值班室和仓库等必要的工作条件；为乙方物业员工提供住宿场所和员工餐（餐厅工作人员免费提供伙食，其余物业人员，每人每天伙食费 10 元，每月按照实际用餐人数，核算费用）。
8. 协助乙方制定并落实防火、防盗、防食物中毒等制度及突发事件预案；
9. 负责协调环卫部门清运乙方清洁作业所产生的生活垃圾；
10. 按合同约定向乙方支付物业管理服务费用。

第七条 乙方的权利义务

1. 乙方在甲方设立专门机构，负责本党校物业管理工作，并由该机构履行本合同规定的权利和义务；
2. 重视员工队伍建设，加强思想政治和安全教育、保密工作，使其遵纪守法，按章作业，规范管理，优质服务；
3. 乙方负责支付支持管理服务的管理人员、服务人员的工资、社会保险（养老、医疗、失业、工伤和生育保险）、福利、奖金、加班费、管理费、工服及洗涤、设备与工具、通讯设施、电脑软硬件、税费、以及因管理而发生的人力资

源、财务、技术支持、采购、差旅费等；承担办公区域清洁工具、垃圾袋、除臭剂等购置；

4.根据有关法律法规政策及本合同的约定，制定物业管理规章制度、办法和实施细则，自主开展物业管理活动；

5.对甲方及物业使用人违反法规、规章和物业管理制度的行为，有权制止或提请有关部门处理；

6.甲方违反合同约定，使乙方未能实现规定的管理目标，乙方有权要求甲方限期解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同；给乙方造成经济损失的，乙方有权要求甲方进行经济赔偿；

7.可选聘专营公司承担本物业的专项管理业务，但不得将本物业的管理责任转让给第三方；

8.负责编制和落实各项物业管理制度，防火、防盗等制度及突发事件预案等；

9.负责编制房屋及附属设施设备的年度维修养护计划和大中修方案，经双方议定后由乙方组织实施；

10.接受物业管理主管部门及有关部门的监督、指导，并接受甲方的监督；

11.不得损害甲方的合法权益，获取不正当利益；

12.乙方需按照国家有关法律、法规和政策及鄂尔多斯市人民政府制定的规范性文件规定，为所雇用的正式员工缴纳社会保险等必须缴纳的费用。因乙方与员工之间发生纠纷而导致甲方的损失，乙方应当给予赔偿；

13.乙方员工因触犯法律，被司法机关处理，或因违章作业而发生工伤等各类事故，均由乙方负责处理、解决，并承担由此所产生的各项费用；

14. 乙方应对所雇佣员工进行严格审查和保密安全教育，因员工责任心不

强或工作疏忽等个人行为发生爆炸、火灾、盗窃和泄密等事故，并造成甲方财产损失损失的，乙方应承担经济、法律责任；

15.乙方机房值班人员及相关工种的技术人员，需持有相关技术证书，严格遵守各项安全制度和操作规程，确保不发生事故，否则，经有关部门技术鉴定确属因乙方人员管理操作不当造成甲方经济损失，乙方应给予赔偿；

16.对本物业管理项目的公用设施不得擅自占用和改变其使用功能，如需在本物业项目内扩建完善的配套项目，需报请甲方和有关部门批准后方可实施；

17.乙方在物业管理活动中，有义务节约能源等一切消耗费用，并接受甲方的监督检查；

18.建立健全各类设备设施的管理档案资料，并及时记载有关变更情况；

19.定期向甲方汇报物业管理的实施情况；

20.在甲方有大型及接待任务时，需要乙方支援编外人员时无论人员多少，均不再另外收取任何费用，只需要免费解决借调人员食宿问题；

21.本合同终止时，如双方不再续签合同，乙方需向甲方移交全部档案资料以及甲方提供的工作设备、设施、用品等。

第五章 物业管理服务质量

第八条 乙方须按下列约定，实现目标管理

1. 保洁管理。做到保洁范围和区域无脏、乱现象和不洁死角。公共部位（卫生间、楼梯、走廊、大厅、外场等）定期清扫擦拭、消杀，无尘土、污迹、烟头、纸屑、垃圾、异味、蚊蝇等；环境保护。做到饮水清洁卫生，固体废弃物处理及时，办公无噪声干扰，大楼无乱涂乱画现象；保持其巍峨壮丽、

雄伟恢弘的风貌；绿化管理。楼内、室内、厅内平日及重大节日盆花在甲方购买后，确保摆放数量、品种适度匹配，有序有致，整洁美观，生机盎然；定期清扫，及时养护，做到卫生清洁；

2. 会议室（厅）管理与服务。做到管理规范，统一着装，服务到位，程序合理，谈吐文雅，举止得体；

3. 保安消防管理。做到机构健全，职责明确，制度落实，保障安全，无安全火灾隐患，全年无失盗、失密及火灾发生；车辆管理。做到分区停放，秩序井然；

4. 设备、设施的维修养护管理。做到维修及时，养护到位，安全完好率达到 100%，清洁卫生，运转正常；

5. 厨房、餐厅管理。符合市场监管部门相关要求，做到餐厅卫生整洁、餐盘摆放整齐并消毒、所有食材井然有序，生熟分开放，定期清理冰箱及蒸箱等卫生，保证每个星期一次大扫除；

6. 前台、客房管理。前台做到登记规范，统一着装，服务到位，程序合理，谈吐文雅，举止得体、礼貌到位；客房做到统一着装，服务到位、谈吐文雅，举止得体、礼貌到位，房间卫生干净、整洁、布草更换及时、物品摆放整齐。

第六章 物业管理服务费用

第九条 物业管理服务费

1. 物业管理服务费从甲乙双方合同签订之日起开始计算。

2. 物业管理服务费，招标价格总计为 4417700.64 元，（大写：肆佰肆拾壹万柒仟柒佰元陆角肆分），每月 368141.72 元（大写：叁拾陆万捌仟壹佰肆拾壹元）

柒角贰分)。

3. 物业管理服务费的支付方式为按月支付，乙方向甲方出具等额发票，由甲方于次月10日前向乙方支付上月物业管理服务费，若无故发生逾期支付，从逾期之内起每天按应付物业管理服务费的万分之一交纳违约金；

4. 乙方向甲方和物业使用人提供本合同约定以外的服务项目，其收费标准和收费方式另行商定；

5. 物业管理服务费中属于员工工资等人员费用部分，乙方务必依据国家和鄂尔多斯市有关规定按时足额支付、缴纳。

第七章 违约责任

第十条 甲乙双方任何一方违反合同，造成对方经济损失的，应给予经济赔偿；

第十一条 甲方违反合同约定（因政府政策性调整导致的不受约束），使乙方未完成规定的管理目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同；给乙方造成经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿；

第十二条 乙方违反合同约定，未能达到约定的管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权按照物业管理服务内容及相关标准扣付部分管理费或终止合同，造成甲方经济损失的，乙方应给予经济赔偿。

第十三条 乙方违反本合同第六章的约定，擅自提高收费标准的，甲方有权要求乙方清退；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿；

第十四条 甲乙任一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付 200000 元的违约金；给对方造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。

第十五条 本合同在履行中发生争议，双方应协商解决或报请物业管理行政主

管部门进行调解，协商或调解不成的，双方同意由鄂托克旗仲裁委员会仲裁（当事人双方不在合同中约定仲裁机构，事后又未达成书面仲裁协议的，可以向当地人民法院起诉）。

第八章 附 则

第十六条 自本合同生效之日起7天内，根据甲方委托管理事项，办理完交接验收手续；

第十七条 合同期满后，乙方全部完成合同并且管理成绩优秀，大多数业主和物业使用人反映良好，可直接续订合同；

第十八条 双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力；

第十九条 本合同之附件均为合同有效组成部分。本合同及其附件内，空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力；

第二十条 本合同正本连同附件共叁拾叁页，一式叁份，甲、乙双方及物业管理行政主管部门（备案）各执壹份，具有同等法律效力；

第二十一条 因房屋建筑质量、设备设施质量或安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，由甲方承担责任并作善后处理。产生质量事故的直接原因，以政府主管部门的鉴定为准；

第二十二条 本合同执行期间，如遇不可抗力事件（指无法控制、不可预见及不能避免的事件），致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理；

第二十三条 合同期满本合同自然终止，双方如续订合同，应在该合同期满20天前向对方提出书面意见；

第二十四条 本合同自签字之日起生效。

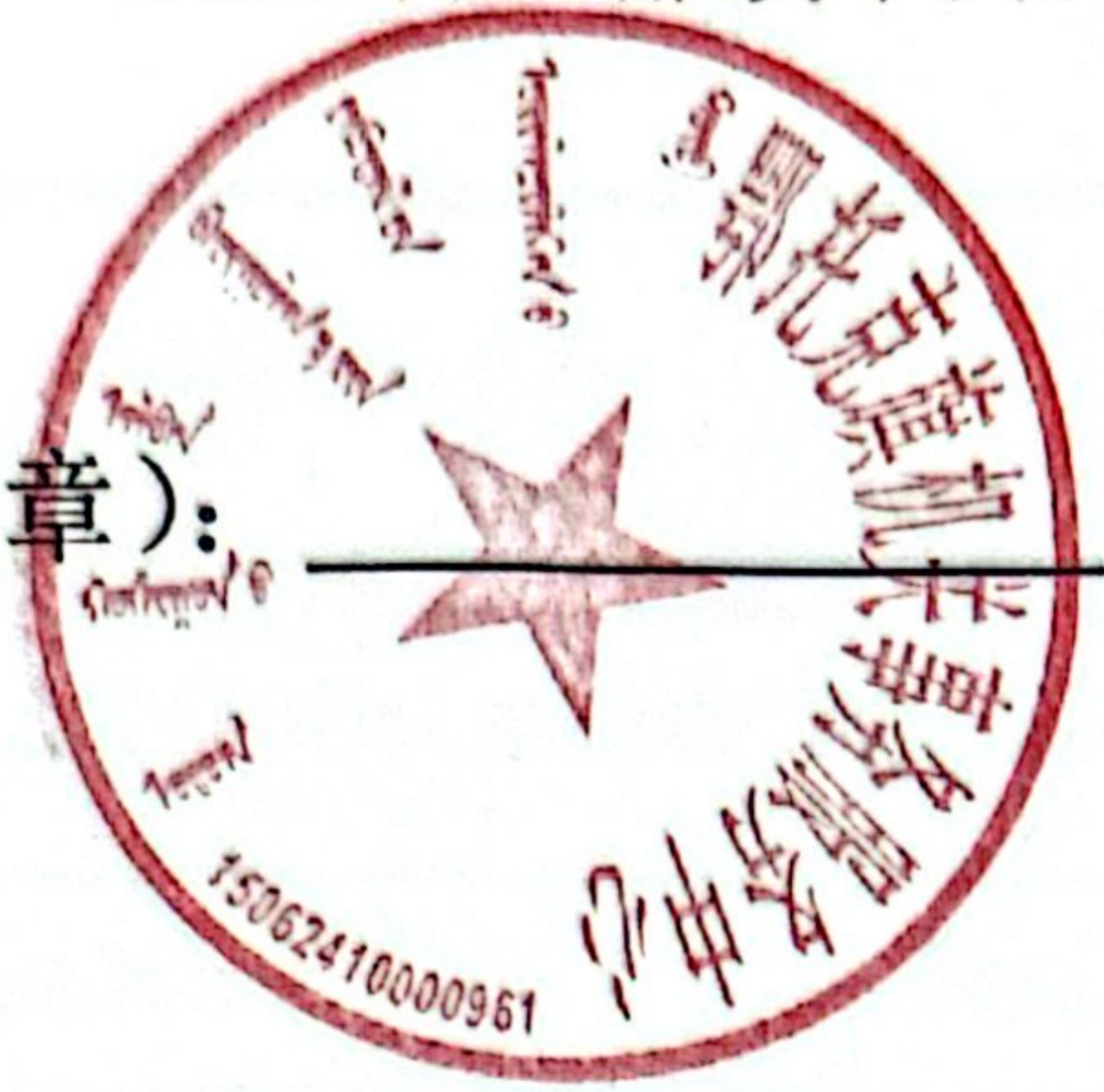
附件一：中标通知书

附件二：物业管理人员配置

附件三：中标报价明细表

附件四：物业管理服务内容及标准

甲方（盖章）：



乙方（盖章）：



代表人（签字）：

代表人（签字）：

2024年4月27日

2024年4月27日

附件一：中标通知书

中标通知书

项目编号：ESZCEQ-G-F-230001



皓天物业集团有限公司：

鄂托克旗机关事务服务中心于 2023年04月25日就 鄂托克旗党校物业管理服务（项目编号：ESZCEQ-G-F-230001）进行 公开招标采购，现通知贵公司中标，请按规定时限和程序与采购人签订采购合同。

| | |
|---------------------------|--------------|
| 中标合同包号 | 合同包1 |
| 中标合同包名称 | 鄂旗党校物业管理服务 |
| 中标金额(元) | 4,417,700.64 |
| 合计金额(大写)：肆佰肆拾壹万柒仟柒佰元零陆角肆分 | |



附件二：

物业管理人员配置

| 序号 | 部门 | 职务 | 人员 | 备注 |
|----|-----|----------------|----|----|
| 1 | 办公室 | 项目经理 | 1 | |
| | | 客服员 | 1 | |
| 2 | 工程部 | 工程维修工 | 4 | |
| 3 | 保洁部 | 保洁员 | 8 | |
| | | 展馆、遗址、乌兰镇校区保洁员 | 6 | |
| | | 绿化工 | 3 | |
| 4 | 保安部 | 保安员 | 5 | |
| | | 展馆、遗址保安员 | 5 | |
| | | 监控员 | 2 | |
| 5 | 会服部 | 会服领班 | 1 | |
| | | 会服员 | 5 | |
| 6 | 餐饮部 | 厨师长 | 1 | |
| | | 厨师 | 4 | |
| | | 面点师 | 1 | |
| | | 面点副手 | 1 | |
| | | 凉菜师 | 1 | |
| | | 粗加工 | 3 | |
| | | 洗碗工 | 2 | |
| | | 餐厅服务员 | 4 | |
| | | 职工餐厨师 | 2 | |
| | | 职工餐服务员 | 1 | |
| 7 | 客房部 | 收银员 | 4 | |
| | | 客房服务员 | 10 | |
| 8 | 合计 | | 75 | |

附件三：

鄂托克旗党校物业采购项目

中标报价明细表

| 序号 | 服务项目名称 | 人员配备数量 | 单价(元) | 总价(元) | 合计(元) | 备注 |
|----|---------|--------|------------|----------|------------|-----|
| 1 | 项目经理 | 1 | 5000 | 5000 | 224000 | |
| 2 | 客服员 | 1 | 3000 | 3000 | | |
| 3 | 工程维修工 | 4 | 4000 | 16000 | | |
| 4 | 保洁员 | 8 | 2000 | 16000 | | |
| 5 | 展馆保洁员 | 6 | 2000 | 12000 | | |
| | 绿化工 | 3 | 2500 | 7500 | | |
| 6 | 保安员 | 5 | 2500 | 12500 | | |
| 7 | 展馆保安员 | 5 | 2500 | 12500 | | |
| | 监控员 | 2 | 2500 | 5000 | | |
| 8 | 会服领班 | 1 | 3500 | 3500 | | |
| | 会议服务员 | 5 | 3000 | 15000 | | |
| 9 | 厨师长 | 1 | 6000 | 6000 | | |
| 10 | 厨师 | 4 | 5000 | 20000 | | |
| 11 | 面点师 | 1 | 4500 | 4500 | | |
| 12 | 面点副手 | 1 | 4000 | 4000 | | |
| 13 | 凉菜师 | 1 | 4500 | 4500 | | |
| 14 | 粗加工 | 3 | 3000 | 9000 | | |
| 15 | 洗碗工 | 2 | 3500 | 7000 | | |
| 16 | 餐厅服务员 | 4 | 3000 | 12000 | | |
| 17 | 职工餐厅厨师 | 2 | 4500 | 9000 | | |
| | 职工餐服务员 | 1 | 3000 | 3000 | | |
| | 收银员 | 4 | 3000 | 12000 | | |
| 18 | 客房服务员 | 10 | 2500 | 25000 | | |
| | 小计 | 75 | | 224000 | | |
| 19 | 加班费 | 30人 | 11天×411.95 | 11328.63 | 11328.63 | 月费用 |
| | 社保 | 75 | 1062 | 79650 | 79650 | 月费用 |
| 20 | 工会经费 | 2% | 224000 | 4480 | 4480 | 月费用 |
| 21 | 残疾人保障金 | 75 | 1.5×81012 | 7594.88 | 7594.88 | 月费用 |
| 22 | 服装费 | 75 | 500 | 3125 | 3125 | 月费用 |
| 23 | 员工福利费 | 75 | 100 | 625 | 625 | 月费用 |
| | 伙食费 | 55 | 10×30天 | 16500 | 16500 | |
| 24 | 物业费小计 | | | | 347303.51 | |
| 25 | 管理佣金 | 5% | 347303.51 | 17365.18 | 0 | 免费 |
| 26 | 税金 | 6% | 347303.51 | 20838.21 | 368141.72 | |
| 27 | 全年物业费合计 | | | | 4417700.64 | 1年 |

附件四：

物业管理服务内容及标准

保洁部服务内容及标准

一、保洁人员的配置

保洁员共配备14名、绿化工3名。

二、保洁部服务内容

- 1、负责领导房间、公共区域、卫生间、会议室、大厅玻璃门、窗台、窗槽、地角线、楼梯道、楼梯扶手、标识牌、垃圾桶等的保洁与清洁；
- 2、负责大院内停车场的卫生保洁与清洁；
- 3、负责主要领导办公室卫生的打扫；
- 4、对消防设施的保洁与清洁；
- 5、对楼内外绿植进行养护；
- 6、临时完成领导交办的其它任务。

三、保洁部服务标准

- 1、建立保洁管理制度和保洁服务方案，对保洁服务工作做好记录。
- 2、配置专职保洁服务人员，明确保洁责任范围，保洁服务实行定时定点和流动保洁相结合，保持物业服务区域整洁、干净。
- 3、生活垃圾日产日清，装修垃圾专门管理并督促及时清运。
- 4、雨雪天气应采取防滑措施，特殊部位保洁要做好安全防护。
- 5、适时开展卫生防疫活动，配合做好突发性传染病控制。
- 6、大厅、楼梯、过道地面每日清扫，不定期巡视，保持无垃圾、无杂物、无污迹。
- 7、大理石地面晶面处理后光泽均匀，防滑条缝无藏污；木地板表面光亮，四周边角无积灰；地面砖色泽均一，点、线、面线条清晰；地毯色泽均一、图案统一、纤维方向一致。

8、墙面每周清洁，保持大理石墙面目视无灰尘、污渍，表面光滑、明亮；墙砖表面光滑，色泽均一，点、线、面、线条清晰；涂料无划痕、无污垢；不锈钢装饰物表面明亮、色泽均一，无划痕印迹，有金属质感；铝合金板表面光滑，接缝处保持洁净。

9、楼梯扶手、栏杆每日擦拭，随时保洁，保持干净无灰尘。

10、大厅门、玻璃、窗台每日擦拭，保持窗台、门框、门套、窗框、窗套及其上下部的缝隙处无灰尘、印迹、污垢；金属框架在原有基础上拉手洁净，无氧化斑点，色泽光亮；玻璃干净明亮，无浮尘、无印迹；门底无污迹。

11、公共卫生间每日清洁，保持整体无浮尘、无异味。台面、镜面无明显水迹；小便斗、座便器无黄渍、无尿碱；水龙头干净无污渍；天花板、灯具、墙角无灰尘、无蜘蛛网；卫生纸架干净无污迹，卫生用品齐全；厕纸篓无污迹，厕纸不满溢。

12、开水间每日清洁，保持整体洁净干燥，无异味。水龙头、地垫干净无污渍；水槽干净、无斑点、无污迹、无杂物、无水垢。

13、垃圾箱每日清洁，保持整体干净干燥、无臭味。墙身无污迹、无粘附物；垃圾桶封闭良好，不满溢，无积灰。

14、领导办公室每日下班后打扫，标准按作业指导书操作；

15、照明设施定期清洁，保持灯杆无明显污迹，无乱张贴；灯箱、灯罩外壳无明显灰尘、污迹，灯罩内无死蚊、蝇、虫。

16、消防设施定期清洁，保持消防栓、消防箱、报警器、火警通讯、电话插座、灭火器、烟感器、扬声器表面光亮，无积尘、无污渍。

17、排风扇定期清洁，保持表面无灰尘、无污渍。

18、监控设施无灰尘、无蜘蛛网。

19、指引标识牌、标示牌每日清洁，保持表面无灰尘、无污渍。

20、外围及周边道路每日清扫，保持地面干净无杂物，无积水，无明显污迹、油迹；沟、渠、井不满溢，无杂物，无异味。

21、绿化带定期清理，保持无杂物，花台表面干净无污渍，按时浇水、修剪、补种等绿化养护工作。

22、平台屋面定期清理，保持无垃圾堆积。

秩序维护部服务内容与标准

一、秩序人员的配备

秩序员共配备10名、监控员2名。

二、秩序维护部服务内容

- 1、负责党校24小时值班及对外来人员的管理与登记；
- 2、负责对外来车辆停放的管理；
- 3、负责监控设备的24小时值班；
- 4、负责夜班值班及巡视；
- 5、负责对消防设施设备的定期检查；
- 6、负责定期组织消防演练。

三、秩序维护部服务标准

1、出入管理

(1) 主出入口（正门）实行24小时值班制度。

(2) 对进出党校人员进行进出管理，非人员进入、非办公时间进入应进行登记。

(3) 对于来访人员用语文明规范，必要时引导至指定区域。

(4) 对进出党校物品进行进出管理，大件物品搬出应实行查验放行制度，并形成记录；发现有可疑危险品时，应予以扣留，并上报主管部门。

(5) 根据实际情况规定车辆行驶路线，对进出党校的车辆进行有效疏导，保证出入口的通畅。

2、监控

(1) 监控室内实行专人24小时值班制度。

(2) 监控设施齐全，保证对出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。

(3) 确保监控室内电话畅通，接听及时。

(4) 监控室收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并安排相关人员及时赶到现场进行前期处理。

(5) 监控记录保持完整，保存时间不少于30天。

(6) 非指定秩序人员不得擅自进入监控室。如需要入室参观，须经物业服务中心经理批准，并应严格控制人数、办理入室登记手续。

(7) 爱护监控和自动报警设备，定期进行测试和检查维护，发现设备出现异常或故障，应立即报告主管工程师予以检修，并做好记录。

(8) 根据交班情况，仔细检查监视设备完好状况，移交用品是否齐全，交接未解决问题处理。

(9) 监控室值班人员必须坚守岗位，不得擅自离开，有事必须有人接替顶岗方能离去。

(10) 监控室值班人员必须精神饱满，精力集中，认真履行职责。应当保持正确的坐姿，不得东倒西歪，不得趴在台面，不得打瞌睡、看书报、吃零食。

3、巡查

(1) 应根据党校内实际情况，制定相对固定的巡查路线；

(2) 白天巡查次数不少于2次，夜间巡查次数不少于4次，对重点区域、重点部位、重点设备机房至少每2小时巡查1次；

(3) 白天盘查可疑人员，排除闲杂人员（包括推销人员）各种对影响党校学习环境、秩序的各种活动，对各种不文明现象的制止；

(4) 检查公共区域门窗及各部门锁完好情况；

(5) 体现职业素养，分析各种异常现象，及时排除各种安全隐患；

(6) 禁止闲杂人员的进入，对可疑人员进行礼貌询问；

(7) 对不利于安全的各种现象及时报告主管领导；

(8) 对已经造成损坏党校设施的情况及时滞留当事人，并保护现场，做好记录汇报主管领导；

(9) 严格按照要求填写《来客登记表》，对身份不明（无任何证件）人员，形迹可疑、衣冠不整者，秩序维护员有权制止其进入；

(10) 交接班制度；查看上一班记录，听取当班人员的安防情况说明；

(11) 巡查中注意异常声响、气味，如有可疑现象，应立即查明并上报，并对紧急情况采取必要的处理措施；

(12) 重点部位巡查应保持记录。

4、车辆停放管理

(1) 指定车辆的停放区域，实行专人管理，保证车辆停放有序；

(2) 非机动车应定点集中存放，整齐有序。

5、突发事件处理

(1) 制定常见突发事件的应急预案，建立快速响应机制；

(2) 明确突发事件责任人；

(3) 事件发生时应及时告知甲方，重大突发事件按规定上报，并协助采取相应措施；

(4) 定期对相关人员进行应急预案；

(5) 每年组织1次以上应急预案演习。

6、突发事件通常包括：

(1) 突发火灾；

(2) 紧急停电停水；

(3) 治安事件；

(4) 意外伤害。

7、消防安全管理

(1) 制定消防安全管理制度，建立消防责任制配合甲方进行消防安全管理；

(2) 定期组织防火巡查、防火检查，巡查、检查时填写记录，并由检查人及其主管人员签字；

(3) 物业服务企业应建立义务消防员制度，人数不低于本单位从业人员的30%，制定符合本单位特点的灭火疏散预案，每年至少举行1次消防演习；

(4) 应开展经常性的消防安全宣传和。应组织有关人员每年至少进行1次消防教育，使其具备检查消除火灾隐患的能力、组织扑救初起火灾的能力、组织人员疏散逃生的能力和消防宣传教育的能力；

(5) 根据情况确定消防安全重点部位，并设置明显的警示标志，配备符合要求的灭火器材，由专人每日巡查；对易燃易爆品设专人专区管理，填写检查记录；

(6) 物业服务企业应建立消防档案，统一保管、备查。

8、内务管理

(1) 所有住宿人员都是半军事化管理。

(2) 住宿人员听从宿舍长的安排，打扫卫生，按时熄灯睡觉。

(3) 宿舍不能留宿其他人，如有需要请项目经理同意后方得住宿。

(4) 男女不得混住，不得在宿舍聚众赌博，喝酒闹事。

(5) 宿舍内务每天检查，不合格者宿舍长进行惩罚。

工程部服务内容及标准

一、工程人员的配置

工程人员共配备 4 名。

二、工程部服务内容

- 1、对房屋的日常养护；
- 2、对党校内的水、电等进行日常巡视；
- 3、对标识的维护；
- 4、对党校内的日常维修及时。

三、工程部服务标准

1、房屋维修养护

(1) 建立房屋巡查制度，根据房屋实际使用年限，定期检查房屋的使用状况；大风、暴雨等极端天气之前进行应急检查。

(2) 巡查中发现损坏需要维修时，在保修期内的应及时联系相关单位进行维修。超出保修期的，应及时编制维修计划或专项维修资金使用计划，并在 24 小时内向甲方提出书面申请，根甲方的决定，组织维修。

(3) 每年制订房屋的年度维护保养计划，经甲方同意后，组织实施。

(4) 应对写字楼内及周边各项标识进行有效管理，主要包括：

- a、各主出入口的平面示意图；
- b、主要道路、停车场、泊车导向等标识；
- c、办公区域、公共区域内的紧急出口、消防通道、禁烟区等警示性标识；
- d、各楼层指示、引导标识；
- e、公共卫生间、电话等公共服务设施引导和位置标识；
- f、公共场所的安全设备设施、消防设备设施标识；
- g、共用设备设施的安全警示标识；
- k、临时性服务标识；
- l、其他标识；

m、共用设备设施维修与管理。

2、公共照明

(1) 公共照明灯按时开启，满足物业服务区域内使用要求；

(2) 应定期巡视院落、道路、大堂、楼道等公共部位照明设施，及时修复损坏的开关和灯具。

4、给排水设施

(1) 每日对各类阀门等进行检查，确保给排水系统通畅，各种管道阀门完好；

(2) 每季度对房屋排水总管进行检查，定期对管道进行除锈油漆，定期对污水处理系统全面维护保养；

(3) 定期对室内集水坑、隔油池、室外化粪池进行清理。

5、监控系统

(1) 摄像机安装牢固、位置正确、工作正常、整洁；

(2) 视频记录设备工作正常、整洁；

(3) 监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁；

(4) 矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚。

6、消防设施

(1) 疏散通道、安全出口、消防车道保持畅通，无堵塞、占用、锁闭现象；严禁占用防火间距；

(2) 室内消火栓箱醒目、无遮挡，箱门应设置紧急开启装置，栓口、水枪、水带齐全好用，启泵按钮应能够正常启动消防水泵；

(3) 室外消火栓、水泵接合器应完好，无损坏、埋压、遮挡、圈占现象。

(4) 灭火器保险及喷嘴外观良好，无损坏、无锈蚀，压力表显示在正常范围内，应定期维修，按时提醒甲方进行年检；

7、报修服务

(1) 接到客户服务中心的报修单后，立即安排工程人员前去维修，小修 5 分钟内到场，并立刻开展维修工作；急修 3 分钟内到场并开展工作。如遇维修

不了的及时与甲方联系，并形成文字性文件报备。

(2) 维修结束后，与客户解释出现此类情况的原因，并给出合理性使用建议，避免此类情况再次发生。

(3) 每月对维修耗材进行盘点，提前预算下月耗材的数量并报备甲方，提高工作效率。

(4) 报修、维修应做好记录。

(5) 对重点维修项目应进行回访。

8、维修保养计划

(1) 每年年底应对项目上的所有大小型设施设备进行检测，并按照说明列出保养计划。

(2) 如有不属于我们范围之内的，我们以书面形式报备甲方，请专人对此设备进行保养。

会服部服务标内容及标准

1、会服人员的配置

会议服务员配备 5 名、会服领班 1 名

2、会议服务人员工作分配

女性，年龄在 35 周岁以下，身高 1.63m 以上，身心健康,五官端正,中专以上文化程度,具体工作是负责会议服务、会议室的卫生工作。

3、会议服务内容

1、负责党校所有会议室的会前准备、会中服务、会后的善后服务。

2、负责所有会议室的卫生保洁。

3、负责会议召开的记录工作。

4、负责主要领导办公室日常客人接待工作（无会议的情况下）。

4、会议服务部服务标准

1、会议服务人员做好登记、联系，落实有人接待方可进入；拜访领导的，要按约定的要求做好服务；

2、掌握标准的礼仪行为规范,能胜任各种礼仪接待；

3、在会议正式召开前 20 分钟，服务人员应在门口等候迎接，或在楼梯口等待客人的到来。

4、在门口、楼梯口等场所根据业主的需要，放置告示牌，配置引导接待员，会议休息期间，引导会议休息区域和卫生间位置。

5、与会客人到来后，应做好相应的引导工作，对重要客人，还应引领其到经标示的座位上，并协助其将衣帽等物放置在适当的位置。

6、宾主落座后服务员迅速斟倒茶水，如需上毛巾，服务员可以先上毛巾，再斟倒茶水。首次倒茶后应 15 分钟后再次蓄水，后每隔 15 分钟或 20 分钟为客人续

一次水，可根据实际情况灵活掌握倒水时间。

7、掌握音响效果，及时向音响设备保障人员反馈音响效果信息。

8、会议期间应将会议室的使用状态调整到“会议中”的标识状态进行提示，防止无关人员打扰会场秩序。

9、会议结束后应站立门口送客并道“您慢走”。

10、会后检查桌椅书箱内有无客人遗留物品及时归还。

11、客人所用茶杯、毛巾等物品洗刷干净，分别消毒，桌椅擦净并摆放整齐，以备下次会议之需，地毯清理干净。

12、通知工程部来关闭所有电器设备，话筒、空调等，服务员关闭门窗，带好会议订单、钥匙进行安全检查后离开会场。

餐饮部服务内容及标准

一、餐厅服务人员的配置

餐厅共配备 20 人，厨师长 1 名、厨师 4 名，面点师 1 名、面点副手 1 名、凉菜师 1 名、粗加工 3 名、洗碗工 2 名、职工餐厨师 2 名、服务员 5 名。

二、餐饮部服务内容

- 1、负责党校所有学习人员早餐，午餐，晚餐；
- 2、负责包间的餐食服务；
- 3、负责党校所有职工的餐食制作（包括物业人员）
- 4、负责餐厅范围内的食品安全及卫生工作。

三、餐饮部服务标准

- 1、餐饮人员必须取得健康证方可上岗
- 2、规范的运作程序（PDCA）

| | |
|------|--|
| [计划] | 按照已规划好的一周菜谱准备必要的食材及其它用品，为全天的工作做出详细的计划。 |
|------|--|

| | |
|------|--|
| [执行] | 按照全天的工作计划给予配备人手，并将具体工作落实到人。 |
| [检查] | 现场主管随时对实际动作给予检查和监控，以确保所有的工作人员能保质保量、准时完成任务。 |
| [处置] | 一天的厨务工作都完成以后，现场主管要认真检讨每个工作环节中所出现的失误，要及时纠正并采取预防措施，再导入下一轮“PDCA”。 |

3、食材保证优质新鲜

对于饮食原料采购的要求及时于甲方协商、沟通，一是快速迅捷，对终端单位及时供货；二是严格把关，以获得优质新鲜的原料。粮、油及调味品在存储时限方面比菜料要求较低，可以定时定量地采购，菜蔬及肉食类原料要求对采购时间有准确的控制。

4、卫生管理体系

对所采购原、辅料加大检测力度。检测环节与采购环节相互独立。各种原、辅料在使用之前，必须经过严格的检测程序，有效保障了饮食的健康性与安全性。此外，在各工作现场分派专业的卫生监督，对厨房环境、炊具、原料、辅料、作业规范、工作人员个人卫生等方面进行全面检查。

5、科学饮食及营养配餐

合理营养的含义是，由食物中摄取的各种营养素与身体对这些营养素的需要达到平衡，既不缺乏，也不过多。营养缺乏和营养过剩引起的病态统称为营养不良，都是营养不合理的后果，对健康都是十分有害的。为保证领导们对营养的需求，我们将采取以下的措施：

(1) 花样品种繁多 满足营养需求

由于没有一种食物能供给我们身体所需的全部营养素，所以我们在安排膳食时尽量采用多样化的食物，根据各种食物中不同的营养成分恰当地调配膳食来全面满足身体对各种营养素的需要。

(2) 科学的烹调方法

合理营养还包括合理的用膳制度和合理的烹调方法。一日三餐应定时定量。一般来说，三餐食物量的分配不应相差很多，午餐可适当多一些。不吃早餐和

暴饮暴食都是不合理的进食方式。合理的烹调方法不但可使食物味美可口，促进消化吸收，还可起到消毒杀菌作用，但应注意尽量减少烹调过程中营养素的损失。例如，淘米时过度搓洗，高温油炸食品，新鲜蔬菜切碎后长时间用水浸泡和长时间熬煮等都会导致营养素的损失。

所以，在我们食品加工的过程中，采用科学的烹调方法，尽量避免营养成分的流失。

6、 餐饮部管理规章制度

(1) 个人着装规范

- a、在配膳台前供应食物应戴口罩；
- b、工作时不可抽烟；
- c、工作时不可戴戒指，手表等；
- d、围裙需系好、围裙需保持清洁；
- e、工作时需穿工作鞋；
- f、工作帽应将头发完全包住，头发应剪短、戴帽子的头发不可露出；
- g、工作时不可用手挖鼻孔、不留胡子；
- h、钮扣不可松脱，指甲要剪短、不得留长指甲；

(2) 个人卫生管理

- a、所有厨房的工作售货中必须持有效健康证并定期接受体检；
- b、所有工作人员都必须接受卫生，保持个人卫生，具有良好的个人卫生习惯；
- c、做到七勤：勤洗手、勤剪指甲、勤洗澡、勤洗衣服、勤洗被褥、勤换工作服，使自己具有良好整齐的仪表；
- d、在工作范围内不得随地吐痰、吸烟、留长指甲、口红等现象，工作时严禁谈笑打闹，不得在厨房范围内洗涤食品以外的物品；
- e、保持良好的卫生操作习惯，上班时穿好工衣、戴好工帽、口罩，不得对食品咳嗽，打喷嚏以及其他不卫生的动作，不允许用勺直接尝味；
- f、厨房工作的员工有感冒症状时一定要请假，以免造成食物感染。

(3) 厨房、餐具卫生管理

- a、厨房餐具设立岗位职责，所有工具、容器每天工作前进行严格消毒，餐具清洗必须做到一洗、二刷、三冲、四消毒、五保洁，消毒后加盖保管，防止再污染，未经消毒不得循环使用；
- b、厨房所有工具用完后，按规定处理，摆放有序，刀砧板每次用完后彻底清洗干净后竖放，以确保底、面、边三面光。切生熟食品的砧板要分开，不得混合使用；
- c、炉灶、配料台、锅头、工作台、洗菜池、洗碗池一切水沟渠道使用后及时彻底清洗保持干净、整洁；
- d、清除卫生死角，防止老鼠、蟑螂、苍蝇等一切传染性质东西污染食物；
- e、仓库所存物品，摆放整齐，定期定人打扫检查，保持空气流通，以防发霉变质。

(4) 食品卫生管理

- a、食品做到生熟分开、荤素分开，确保食品纯正；
- b、操作时要分台，分池操作，以免交叉污染。蔬菜类原料就按一拣、二洗、三切、四浸光的顺序操作，肉类应注意切除可能存在的病变组织，如水产肉脏、鱼鳞等；
- c、处理过的原料应及时加工烹调，烹调时要煮熟煮透，以保证食用安全，防止中毒事故发生；
- d、加工好的熟食品要妥善保管，如存放时间超过 1 小时，要重新回炉加热处理，才能食用；
- e、生、熟食品要分别冰箱存放，标有明显的标志标明，不得生、熟混放，以防熟食品受到污染。

(5) 餐厅卫生管理

- a、应经常保持桌面、台凳、地板的清洁卫生，每次餐后应擦拭桌椅，保持干净无灰尘、无油渍、地面无垃圾杂物，每餐清洁一次地板、保证不积水，干净、清爽；

b、门窗、墙壁、风扇、灯管定期清洗，确保就餐环境舒适、通风排污设备运转正常；

c、每周大清扫一次，用清洁剂清洗桌椅、地面，做到餐厅无苍蝇、蟑螂、蚂蚁等，保证无异味。

(6) 工作质量管理

在餐厅上岗的工作人员，严格遵照公司、厂方制定的操作规定和工作制度，对工作认真负责，不得偷工减料，良好的服务态度，随时接受及吸收领导、员工、厂方的意见并消化，虚心向他人学习，提高自身技术水平，定期接受考核，对存在问题及时改善。

(7) 食物中毒及其预防

a、每一位饮食工作人员必须认真学习卫生法，严格把好质量关，坚持做到不买入、不验收、不使用、不出售腐败变质的原料和食品，并按照食品低温保存的卫生要求贮存食品防止食品腐败变质；

b、做到食品“四隔离”即生与熟隔离，成品与半成品隔离，食品与杂物、药物隔离，食品与生冰隔离；

c、不吃有毒和不认识的野菇、河豚鱼，发芽马铃薯等，做好消灭“四害”工作；

d、一旦发生中毒，必须立即查明原因，根据调查及检验的结果，提出相应的措施，防止中毒事故再次发生；

e、为防止食品卫生事件的发生，处理好食品卫生事故，公司还制订了解事故的措施，对每日的出品均进行 48 小时的封样留存，有利于事故发生后的取证及调查工作，以及协助购买饮食责任险。做到领导们在享用美食的同时感到全放心。

(8) 餐具消毒的方法与要求

a、洗涤

餐具进行消毒前，应首先将餐具洗涤干净，洗涤要求分三个步骤进行，即洗、刷和冲。洗，是用清水将餐具上的食物残渣洗掉；刷，是将餐具放于洗涤

液中洗刷，用洗具刷除餐具上的污物、油垢；冲，是用干净的水将附在餐具上的洗涤剂冲洗干净。洗涤用水要经常更换，保持水的清晰，餐具洗涤后要倾干水，筷子、汤匙、刀叉要分头尾放好；

b、消毒

餐具消毒时，采用热力消毒法和药物消毒法两类，前者包括煮沸消毒法、蒸汽消毒法、远红外线消毒法等，后者包括含氯消毒法和过氧乙酸消毒法等。正常情况下采用热力消毒法；

c、餐具消毒的注意事项

①凡有条件采用热力消毒者，要采用热力消毒；

②采用蒸气或药物消毒时，餐具要全部浸没在水中；

③采用蒸气或远红外线消毒，需安有测温装置，以便随时调温度，保证消毒效果；

④餐具在消毒前须彻底洗净，采用双功能的洗涤消毒剂进行餐具消毒时，一定要用清水认真冲洗残留在餐具上的洗涤剂；

⑤采用药物消毒餐具时，一定要在药物配制浓度、餐具浸泡时间以及消毒液更换三个方面严格按规定办理；

⑥餐具经消毒后，不可用抹布重新抹过，不可露空随处摆放，应即放入清洁、有门的餐具保洁柜内存放，以免重新被污染；

⑦药物要防潮、避光、密封贮存、不得露空摆放；

⑧含氯消毒剂对金属有一定的腐蚀作用，金属制品的食（用）具，最好不用这种消毒剂。

7、服务方式

采取自助形式供餐。

9、每周菜谱在周日前排下下周的用餐安排，并上报甲方主管领导。一周菜单均不重样，当然，也可在实际供餐过程中，根据就餐人员的口味和要求，适当增加受欢迎的菜品供应次数。

客房部服务标内容及标准

1、客房部人员的配置

客房服务员配备 10 人、前厅接待、收银员 4 人。

2、客房部服务人员工作分配

1、客房服务员：女性，年龄在 50 周岁以下，身心健康,五官端正，负责客房部客房卫生清洁、布草更换、物品摆放、客房服务等工作。

2、前厅收银员、接待员：女性，年龄在 35 周岁以下，身心健康,五官端正，形象好、气质佳，具体工作是负责前台入住、登记、来客接待服务等工作。

3、客房部服务内容

客房服务员：

- 1、负责党校客房部所有客房日常接待、服务工作；
- 2、负责客房部房间卫生清洁工作；
- 3、负责客房房间布草更换工作；
- 4、负责客房房间物品摆放工作。
- 5、负责客房房间、地面、卫生间、窗台、窗槽、地角线、标识牌、垃圾桶、垃圾倾倒等的保洁与清洁；
- 6、对消防设施的清洁与保洁；
- 7、负责客房部夜间值班工作；
- 8、完成领导交办的其他工作。

前台收银员、接待员：

- 1、负责党校客房部所有来客接待工作；

- 2、负责来客入住登记工作；
- 3、负责客房前台及客房大厅休息厅地面卫生清洁、家具清洁等工作；
- 4、负责客房部月底账目核对工作；
- 5、负责协助大型、学习活动的接待工作；
- 6、来客住宿登记、收银结算等服务；
- 7、负责前台咨询、指引等工作；
- 8、完成领导交办的临时性工作。

4、客房部服务标准

客房服务员服务标准

- 1、建立客房服务员保洁管理制度和客房保洁服务方案，对客房保洁服务工作做好记录；
- 2、按照楼号配置专职客房保洁服务人员，明确保洁责任范围，客房保洁服务实行定时定点和流动保洁相结合；
- 3、保持责任区域内客房房间干净、整洁、物品摆放整齐、家具干净、无灰尘；
- 4、客房卫生间干净、整洁、洗簌用品摆放、配备整齐；
- 5、客房生活垃圾日产日清，装修垃圾专门管理并督促及时清运；
- 6、客房部适时开展卫生防疫活动，配合做好突发性传染病控制；
- 7、大厅、过道地面每日清扫，不定期巡视，保持无垃圾、无杂物、无污迹；
- 8、大理石台面晶面处理后光泽均匀，防滑条缝无藏污；木地板表面光亮，四周边角无积灰；地面砖色泽均一，点、线、面线条清晰；地毯色泽均一、图案统一、纤维方向一致；

9、客房卫生间墙面每次换房清洁，保持大理石台面目视无灰尘、污渍，表面光滑、明亮；墙砖表面光滑，色泽均一，点、线、面、线条清晰；涂料无划痕、无污垢；不锈钢/黄铜装饰物表面明亮、色泽均一，无划痕印迹，有金属质感；铝合金板表面光滑，接缝处保持洁净；

10、客服部大厅门、玻璃、窗台每日擦拭，保持窗台、门框、门套、窗框、窗套及其上下部的缝隙处无灰尘、印迹、污垢；金属框架在原有基础上拉手洁净，无氧化斑点，色泽光亮；玻璃干净明亮，无浮尘、无印迹；门底无污迹；

11、房间垃圾桶每日清洁，保持整体干净干燥、无臭味。墙身无污迹、无粘附物；垃圾桶封闭良好，不满溢，无积灰；

12、房间照明设施定期清洁，保持灯杆无明显污迹，无乱张贴；灯箱、灯罩外壳无明显灰尘、污迹，灯罩内无死蚊、蝇、虫；

13、客房部消防设施定期清洁，保持消防栓、消防箱、报警器、火警通讯、电话插座、灭火器、烟感器、扬声器表面光亮，无积尘、无污渍；

14、客房排风扇定期清洁，保持表面无灰尘、无污渍；

15、客房部监控设施无灰尘、无蜘蛛网；

16、客房部指引标识牌每日清洁，保持表面无灰尘、无污渍。

前厅收银员和接待员服务标准

1、前台服务人员做好来客登记、联系；

2、掌握标准的礼仪行为规范,能胜任各种礼仪接待；

3、建立严格的接待、登记管理制度和收银管理方法，做好登记、入住、收银相关记录；

4、建立前台收银账本，当日帐当日结；

5、配置专职收银、接待服务人员，明确接待、收银责任范围，严格按照收

银管理制度及流程执行工作：

- 6、保障前台 24 小时值班，值班电话 24 小时保持畅通；
- 7、前台卫生保持干净、整洁；
- 8、接待大厅保持空气清新、物品摆放整齐、卫生保持干净、整洁；
- 9、前台值班室保持卫生干净、整洁，物品摆放整齐。



