

# 政府采购合同

项 目 名 称：云南省应急管理厅物业管理服务项目

合 同 编 号：4530000HT2024087080101 (系统编号)

(自编号, 如有)

甲 方：云南省应急管理厅

乙 方：中高后勤服务(云南)有限公司

甲方（采购人公章）名称：云南省应急管理厅

地址：

邮编：

法定代表人或委托代理人：

项目（技术）负责人：

电话：

签订日期：

乙方（供应商公章）名称：中高后勤服务(云南)有限公司

地址：

邮编：

法定代表人或委托代理人：

经办人：

电话：

签订日期：

签订地点：

甲乙双方根据云南省政府采购和出让中心按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》和有关制度规定纳入省级政府采购、编号为 YNZC2024-G3-01770-YNSZ-0081 的“云南省应急管理厅物业管理服务项目”公开招标采购结果，经双方协定达成一致，签订以下内容：

一、项目合作或服务内容：

（一）服务内容

采购项目	服务项目	服务内容	备 注
物业服务	房屋养护维护	办公楼区域房屋建筑物部件、附属构筑物的地面、墙面、台面以及吊顶、门窗、楼梯、通风道等的日常养护和维修维护。	包含由承接主体承担的 500 元以下的单个维修零配件材料费。
	给排水设备运行维护	办公楼区域房屋内外给排水系统的水质监测及蓄水池、供水管路、化粪池、排水管、消火栓、隔油池等设备设施的日常养护、疏通、维修、维护。	包含由承接主体承担的 300 元以下的单个维修零配件材料费。
	供电设备监控维护	办公楼区域供电系统、高低压电器设备、电线电缆、电器照明装置等的日常管理和养护维修工作。	包含由承接主体承担的 300 元以下的单个维修零配件材料费。
	弱电设备运行维护	办公楼区域楼宇自控设备、通讯设备、卫星电视接收设备、网络设备等智能化设施设备的维护维修。	包含由承接主体承担的 300 元以下的单个维修零配件材料费。
	电梯运行维护	办公楼电梯年检等运行管理，及对机房设备、井道系统、轿厢设备等的日常养护维修。	包含由承接主体承担的 500 元以下的单个维修零配件材料费和年检费。
	空调系统运行维护	办公楼区域空调系统运行及热泵、水泵、管道系统和各类风口、自控系统等设备的日常养护维修。	包含由承接主体承担的 300 元以下的单个维修零配件材料费。
	消防系统维护	办公楼区域灭火器与自动报警系统、自动喷淋系统、安全疏散系统及红外线报警器等日常管理养护。	包含由承接主体承担的 300 元以下的单个维修零配件材料费。
	保洁服务	办公楼区域内公共场所、道路、停车场（库）及“门前三包”等区域的日常保洁和灭虫除害等卫生防疫；办公、生活垃圾等废弃物分类及清理。办公楼涉及的公共区域及办公室每日组织一次保洁服务。	包含由承接主体承担的清洁药剂、清洁工具等低值易耗品。

绿化服务	每间办公室最少有一盆绿色盆栽，绿化带、盆株的日常清洁和绿化生产垃圾的清运，办公楼区域门前规定区域绿地的养护管理等。	包含由承接主体承担的除草剂、修剪机、杀虫药剂等材料费。
办公家具维修服务	办公楼区域办公桌椅、沙发、文件柜、档案柜等通用办公家具和办公室门、窗的日常养护维修。	通用办公家具的日常养护维修。
安全保卫服务	办公楼区域门卫和日常巡逻、防盗等报警监控运行管理，车辆、道路及公共秩序维护，防汛、治安及其它突发事件处理等。	包含由承接主体承担的对讲机、安保服装、照明灯、应急包等材料费。
传达收发服务	办公楼区域来人来访的通报上、证件检验、登记、证件退还，报刊征订和邮件收发，代收代缴水电燃气费等。	不包含报刊征订和邮寄费。
文印服务	机关文件的制版、印刷、套章、装订、裁边、装袋等	不包含材料费。
会议服务	办公楼区域内会议的物品准备、会场清洁、会场布置、会议期间的茶水供应、设备调试和运行、应急疏散、会议用品保管等服务。	包含茶叶费。
餐饮服务	保障工作日上班人员早、中 2 餐和值班人员晚餐，保障各类应急值班值守人员双休日及节假日早、中、晚 3 餐，保障处置突发事件人员用餐。负责食材采购、餐食制作及餐饮服务。负责餐具清洁、保管和餐饮设施设备的维护保养。公务需要时提供接待用餐。	按机关实际就餐人数 142 人计算。

## （二）服务地点

云南省应急管理厅（昆明市董家湾曙光中路一号）。

## （三）服务质量要求（或考核标准）

见附件。

## 二、合同总价

人民币小写：¥1784404.00 元/年

大写：壹佰柒拾捌万肆仟肆佰零肆元整每年

其中：（请在□内打√，其余打×）

☒ 财政资金：

小写：¥1784404.00元/年

大写：壹佰柒拾捌万肆仟肆佰零肆元整每年

☒ 自筹资金：

小写：

大写：

以上价格应包含整个项目合作或服务的全部内容，不得再有其他费用。

### 三、甲乙双方的权利和义务

#### （一）甲方的权利和义务

- 1、有权审定乙方编制的管理服务方案、人员编制、费用预算。
- 2、按照合同约定及时支付服务费。
- 3、有权定期或不定期对乙方管理服务的质量进行监督、考核和验收，对不符合质量标准的管理服务有权提出整改意见，对不称职人员可以要求乙方更换。
- 4、为乙方的管理服务提供必要的工作条件及工作场地内所必需的相关资料,包括办公用房、设备工具库房(相关工具由乙方自行配备),员工办公场所等设施。乙方应保障甲方提供的场所、设施设备完好无损,并保障合法进行使用。
- 5、甲方有权对乙方提出整改意见,乙方应在 5 日内做出整改或整改方案。

#### （二）乙方的权利和义务

- 1、应根据法律、法规的规定、本合同约定、以及乙方投标文件提

供服务，服务应满足投标文件的承诺。

2、根据项目实际管理需求，临时增派的特殊岗位人员须经甲方同意，其他岗位人员须报甲方备案。

3、严格按照本合同约定的人员资格和条件，派驻甲方单位履行管理、服务职责。若出现人员更换，应事先向甲方提交申请，经甲方审核同意后，方可更换，但更换后的人员应具备本合同约定的资格和条件。更换人员原则上不得出现空档期，若乙方确实无法及时安排符合合同约定资格和条件的人员，可安排略低于合同约定资格和条件的人员临时补缺，但临时补缺人员的工作时间不得超过 1 个月，即更换后的人员至少应在 1 个月内上任。

4、对甲方提出的整改意见，乙方应在 5 日内作出整改，并将整改结果书面报告甲方，5 日内无法完成的，由甲乙双方另行确定合理整改时间。乙方在合同约定的期限内完成整改的，服务期限内不得再出现同类问题。

5、自行承担各岗位相关人员安全责任，保证管理品质。

6、院区内如有工程施工需纳入物业管理范围，对现场施工单位及负责人提出管理办法并签订安全责任书，保障运营秩序。

7、每季度，乙方应向甲方提交季度总结报告。

8、加强乙方员工的安全教育，提高安全意识。如发生任何人身伤亡、财产损失、安全事故均由乙方负责处理并承担全部费用。

9、乙方应遵守《劳动法》及相关法律、法规，所聘用的工作人员建立合法的劳动（服务）关系，负责工作人员所发生的工资、社保、

医保等社会保险费用、意外伤害等一切费用的支付和缴纳，相关责任由乙方承担。乙方与其聘用人员之间发生劳动（服务）纠纷的，由乙方自行解决，与甲方无关。

10、乙方必须加强对工作人员安全教育培训及上岗工作培训，乙方及其工作人员必须严格执行安全操作规程，加强安全防护，若因出现安全责任事故、火灾事故、意外事故等，致使乙方、乙方工作人员自身、甲方或第三人损害的，相关法律责任及赔偿费用均由乙方全部承担。

11、对物业使用人违反服务管理制度的行为，乙方有权根据情节轻重，采取劝阻、制止、报告甲方等措施。

12、乙方不承担因甲方自身不符合相关法规要求造成的任何责任和损失，以及本合同服务内容以外的其它工作，但乙方人员必须遵纪守法，并加强安全防范意识。

13、按法律规定或经双方商定应由乙方承担的其他责任和义务。

14、乙方应确保对履行本协议过程中掌握、知晓的甲方任何信息、文件保密，除根据法律要求和甲方同意外不得向任何第三方泄露，否则，需承担由此对甲方造成损失的赔偿责任。

15、乙方服务期间若发生食品安全事故的，由乙方全权处理，造成甲方或者第三人损失的应赔偿损失。

16、合同解除、终止，或不再续签下一年度服务合同的，乙方应该于5日内办理退场手续，并移交替甲方管理的国有资产、服务过程中产生的应当由甲方留存的相关台账资料。

四、以上内容与政府采购监督管理部门审核以及甲方确认采购和乙方成交承诺情况一致并不得改变或放弃。

五、整体项目合作或服务的期限为三年，合同一年一签。本合同为第一年服务合同，服务期为2024年6月16日至2025年6月15日。

## 六、绩效考核及验收

### 1、绩效考评：

1.1甲方每季度对乙方管理服务进行绩效考评，考评由甲方按照附件2进行。

1.2考评结果90分以上为优秀，80—89分为合格，79分及以下为不合格。考评结果在80-89分的，每低于90分的扣减服务费200元/分；考评结果在79分及以下的，每低于90分的扣减服务费400元/分。

### 2、项目验收：

甲方每半年对乙方提供的服务进行验收，填写验收单，人员3人以上组成，可邀请甲方人员或有关部门参加验收工作。如验收不合格，乙方需限期整改，若整改后仍达不到甲方要求，合同期满后甲方有权终止合同。

### 2、具体的验收程序、标准和要求如下：

2.1甲方在半年度服务结束前30日内组织人员对乙方的服务进行验收，验收前乙方应按照合同约定准备验收材料及报告，验收后出具验收单。

2.2服务质量验收80%权重分以前两季度绩效考评结果的平均分计



算，计算方式为前两季度绩效考评结果的平均分×80%；其余20%权重分依据甲方平均综合满意度调查结果计算，计算方式为平均综合满意度×20%；满意度调查由甲乙双方共同组织对部分处室及人员调查填写附件3《云南省应急管理厅物业餐饮服务满意度调查表》，平均综合满意度计算方式：收回的《云南省应急管理厅物业餐饮服务满意度调查表》中“综合满意度”之和÷收回份数。

2.3半年验收结果90分以上为优秀，80—89分为合格，79分及以下为不合格。

2.4验收结果合格的，甲乙双方及时进行付款或续签。验收结果不合格的，乙方需限期整改，若整改后仍达不到甲方要求，合同期满后甲方有权不再续签并要求乙方及时办理退场手续。

## **七、合同价款结算**

### **（一）履约保证、费用支付和采购资金保证**

履约保证金金额：合同总价的10%，即：178440.40元（大写：壹拾柒万捌仟肆佰肆拾元肆角）合同签订后30日内乙方以保函形式向甲方提交。

乙方应根据招标文件要求按合同格式，甲乙双方签字盖章后合同才正式生效。

合同签订时，甲方应保证采购资金已落实并按照合同约定的时间及时向乙方支付合同款项。否则，由此产生的一切后果和导致的法律责任、行政责任均由甲方自行承担。

### **（二）非国库支付**

按双方签订的合同规定日期项目执行完毕，甲方按合同规定的验收标准确认数量无误和质量合格后，按政府采购统一格式填写验收书；甲方财务部门见验收书、发票复印件并审查无误（即手续齐全）后按合同约定的付款方式支付合同款。

### **（三）国库集中支付**

甲方按合同规定审查无误后按国库支付规定的方式和比例向云南省财政厅国库处申请付款；

国库集中支付的有关规定和手续问题由财政国库部门负责解释。

### **（四）本合同价款的支付办法**

根据招标文件及中标人的投标文件承诺，本合同按以下方式支付合同款：

1、合同价款支付方式：合同签订后 30 日内支付 2024 年 6 月 16 日至 2024 年 12 月 15 日期间的服务费 892202.00 元（大写：捌拾玖万贰仟贰佰零贰元整）；2025 年财政资金下拨且甲方对上半年度服务验收合格后 30 日内，支付 2024 年 12 月 16 日至 2025 年 6 月 15 日期间的服务费 892202.00 元（大写：捌拾玖万贰仟贰佰零贰元整）。

乙方账户信息：

账户名称：中高后勤服务(云南)有限公司

纳税人识别号：91530111550112330L

地址：中国(云南)自由贸易试验区昆明片区官渡区世纪城金源国际商务中心 2 幢 6A 号

电话：0871-65188308

开户银行：交通银行股份有限公司昆明世纪城支行

账号：531078133018150118810

## 八、违约责任

1、甲乙双方应诚实信用履行本合同约定的内容，违反本合同约定的视为根本违约，违约方应承担因违约给守约方造成的损失，损失包括但不限于直接经济损失、诉讼费、律师费、公告费、鉴定费、评估费、差旅费等合理费用。

2、甲方无正当理由拒绝接受服务、拒付合同价款的，每逾期1天，甲方应向乙方支付合同价款5%的违约金。如甲方逾期30天以上（含本数）未按约定接受服务和支付合同价款的，甲方应向乙方支付合同价款10%的违约金，同时乙方有权选择单方解除合同，解除合同的通知自到达甲方时生效。

3、乙方逾期提供服务的，每逾期1天，乙方应向甲方支付合同价款5%的违约金。如乙方逾期30天以上（含本数）未按约定向甲方提供服务的，乙方应向甲方支付合同价款10%的违约金，同时甲方有权选择单方解除合同，解除合同的通知自到达乙方时生效。

4、乙方应在本合同终止或解除后10日内向甲方移交相关资料，逾期的，每日按合同总金额0.06%向甲方支付违约金；所有移交的内容都应有清单并由双方签收；全部手续完成后签署移交确认书。

5、经责任鉴定确定，因乙方原因，造成食品安全事故（含食物中毒）、消防事故、电梯安全事故的，视为乙方根本违约，甲方有权提前终止合同，同时，乙方应向甲方支付违约金5000元，并承担全部赔

偿责任，而且，乙方还需承担甲方主张权利所产生的全部费用，包括但不限于诉讼费、鉴定评估费、律师费等。

九、本合同有效期内，甲方搬迁办公地址的，本合同自搬迁之日终止，双方互不承担违约责任。乙方服务费按日计算至合同终止之日，每日费用 $1784404.00\text{元}/365\text{天}=4888.77\text{元/天}$ 。

十、甲方有权拒付合同价以外的任何费用；乙方有权拒绝合同整体范围以外的条件。

十一、甲乙双方在履行合同过程中发生纠纷，应及时向财政有关监督管理部门举报（或投诉），以便相关部门进行协调或处理；或按以下方式处理：（请在□内打√，其余打×）

☐向合同签订地仲裁部门申请仲裁；

☒向合同签订地人民法院管辖提起诉讼。

十二、本合同其他未尽事宜，按《中华人民共和国民法典》有关规定处理。

十三、本合同一式陆份，甲方肆份，乙方贰份。

十四、本合同不可分割之部分

1. 合同书及附件；
2. 中标通知书；
3. 中标人投标文件及澄清文件；
4. 招标文件。

十五、附件名称（如有请在□内打√，其余打×）

1. 详细的项目合作或服务方案及计划

2. 云南省应急管理厅物业餐饮服务季度绩效考评标准
3. 云南省应急管理厅物业餐饮服务满意度调查表

## 附件 1：详细的项目合作或服务方案及计划

### 一、服务内容：

采购项目	服务项目	服务内容	备注
物业服务	房屋养护维护	办公楼区域房屋建筑物部件、附属构筑物的地面、墙面、台面以及吊顶、门窗、楼梯、通风道等的日常养护和维修维护。	包含由承接主体承担的 500 元以下的单个维修零配件材料费。
	给排水设备运行维护	办公楼区域房屋内外给排水系统的水质监测及蓄水池、供水管路、化粪池、排水管、消火栓、隔油池等设备设施的日常养护、疏通、维修、维护。	包含由承接主体承担的 300 元以下的单个维修零配件材料费。
	供电设备监控维护	办公楼区域供电系统、高低压电器设备、电线电缆、电器照明装置等的日常管理和养护维修工作。	包含由承接主体承担的 300 元以下的单个维修零配件材料费。
	弱电设备运行维护	办公楼区域楼宇自控设备、通讯设备、卫星电视接收设备、网络设备等智能化设施设备的维护维修。	包含由承接主体承担的 300 元以下的单个维修零配件材料费。
	电梯运行维护	办公楼电梯年检等运行管理，及对机房设备、井道系统、轿厢设备等的日常养护维修。	包含由承接主体承担的 500 元以下的单个维修零配件材料费和年检费。
	空调系统运行维护	办公楼区域空调系统运行及热泵、水泵、管道系统和各类风口、自控系统等设备的日常养护维修。	包含由承接主体承担的 300 元以下的单个维修零配件材料费。
	消防系统维护	办公楼区域灭火器与自动报警系统、自动喷淋系统、安全疏散系统及红外线报警器等日常管理养护。	包含由承接主体承担的 300 元以下的单个维修零配件材料费。

保洁服务	办公楼区域内公共场所、道路、停车场（库）及“门前三包”等区域的日常保洁和灭虫除害等卫生防疫；办公、生活垃圾等废弃物分类及清理。办公楼涉及的公共区域及办公室每日组织一次保洁服务。	包含由承接主体承担的清洁药剂、清洁工具等低值易耗品。
绿化服务	每间办公室最少有一盆绿色盆栽，绿化带、盆栽的日常清洁和绿化生产垃圾的清运，办公楼区域门前规定区域绿地的养护管理等。	包含由承接主体承担的除草剂、修剪机、杀虫药剂等材料费。
办公家具维修服务	办公楼区域办公桌椅、沙发、文件柜、档案柜等通用办公家具和办公室门、窗的日常养护维修。	通用办公家具的日常养护维修。
安全保卫服务	办公楼区域门卫和日常巡逻、防盗等报警监控运行管理，车辆、道路及公共秩序维护，防汛、治安及其它突发事件处理等。	包含由承接主体承担的对讲机、安保服装、照明灯、应急包等材料费。
传达收发服务	办公楼区域来人来访的通报上、证件检验、登记、证件退还，报刊征订和邮件收发，代收代缴水电燃气费等。	不包含报刊征订和邮寄费。
文印服务	机关文件的制版、印刷、套章、装订、裁边、装袋等	不包含材料费。
会议服务	办公楼区域内会议的物品准备、会场清洁、会场布置、会议期间的茶水供应、设备调试和运行、应急疏散、会议用品保管等服务。	包含茶叶费。
餐饮服务	保障工作日上班人员早、中 2 餐和值班人员晚餐，保障各类应急值班值守人员双休日及节假日早、中、晚 3 餐，保障处置突发事件人员用餐。负责食材采购、餐食制作及餐饮服务。负责餐具清洁、保管和餐饮设施设备的维护保养。公务需要时提供接待用餐。	按机关实际就餐人数 142 人计算。

## 二、岗位要求：

岗 位	工作要求
物业管理负责人	按采购方要求指挥调度员工，落实责任分工，对公司、业主双方负责汇报工作，按时向公司和业主提交工作计划和工作小结，听取业主的意见和要求，并在规定期限内落实执行。
安保人员	办公楼区域的安全保卫工作，日常的车辆管理、人员来访登记、防火防盗检查以及应急处突等维稳工作，配合业主做好疫情防控相关工作。
保洁人员	负责合同要求区域的日常保洁和卫生防疫工作，办公楼公共区域的绿化养护及办公室内的绿植管养。
会务服务人员	会前的准备工作，会中的服务工作，会后的整理收纳、保洁工作及其它交代的事宜。
工程维修人员	对合同要求的服务项目进行日常的检查、维护、保养及更换维修。
餐饮管理负责人	科学营养配餐，统筹管理、安排人员，严格落实餐饮管理、食品卫生相关制度。
厨师	负责制作各类人员用餐，根据人员口味、季节变化等特点适时进行调整和改进。
切配、洗捡、打荷及其他	检查、验收食品原料质量，负责菜品的洗捡、切配及打荷，做好厨房餐厅的卫生防疫工作。
餐饮服务人员	引导就餐人员用餐，做好用餐期间的服务保障工作。

## 三、人员组成：

岗 位	人员要求	年龄要求	人数需求
物业管理负责人	大学本科及以上学历，持物业管理类职业资格证书、公共营养师证，从事物业管理服务 3 年以上从业经验，一站式服务，电话 24 小时开机，可随时取得联系。（提供身份证、学历证、物业管理类职业资格证书、公共营养师证（三级及以上）、投标单位为其缴纳的社保证明、健康证）	50 岁以下	1
餐饮管理负责人	大专及以上学历，持物业管理类职业资格证书、食品安全管理师证，熟悉物业管理，具备良好的语言及文字表达能力、沟通能力和一定的电脑操作技能。（提供身份证、学历证、物业管理	50 岁以下	1



	类职业资格证书、食品安全管理师证、投标单位为其缴纳的社保证明、健康证)		
安保人员	男性，形象气质良好，工作认真负责。持有保安证，其中 2 人持有消防设施操作员证（中级及以上）。(提供身份证、公安机关核发的保安员证、消防设施操作员证（中级及以上）及网上查询截图、与消防设施操作员证对应人员在供应商处缴纳的社保证明、健康证)	50 岁以下	5
保洁人员	工作认真细致、责任心强，持有保洁培训合格证及健康证。(提供身份证、保洁培训合格证、健康证)	55 岁以下	4
会务服务人员	女性，形象气质好，有一定的会务接待经验，大专及以上学历，持有有效的健康证，持有茶艺师证或礼仪培训师证。(提供身份证、学历证、茶艺师证或礼仪培训师证、健康证)	40 岁以下	3
文印管理服务人员	工作认真细致、责任心强，具有一定的计算机操作水平，持有计算机一级证书。(提供身份证、计算机一级证、健康证)	50 岁以下	1
工程维修员	男性，具备大专及以上学历，持高、低压电工作业操作证、特种设备安全管理和作业人员证(A 类)、消防设施操作员证（中级及以上）。(提供身份证、学历证、高、低压电工作业操作证、特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）、消防设施操作员证（中级及以上）及网上查询截图、投标单位为其缴纳的社保证明、健康证)	55 岁以下	1
厨师	具有三级及以上中式烹调师职业资格证书，持有有效健康证。(提供身份证、三级及以上中式烹调师职业资格证书、健康证)	55 岁以下	2
切配、洗捡、打荷及其他	有一定从业经验，持有有效健康证。(提供身份证、健康证)	55 岁以下	2
餐饮服务人员	女性，形象气质好，有一定急救经验和应急应变能力，持有有效的健康证。(提供身份证、救护员证、健康证)	40 岁以下	1
合计：			21

#### 四、服务质量要求（或考核标准）：

### （一）物业管理服务要求

1、物业管理单位须结合服务单位实际，建立健全各项物业管理规章制度，主要包括：

- （1）质量管理、财务管理、档案管理、用工管理等制度。
- （2）挂牌服务基本制度，各服务点须设立服务人员公示栏，公布服务电话、投诉电话。
- （3）服务受理、投诉、回访处理制度，物业管理服务快速处理制度。
- （4）管理、服务台账制度，相关作业记录完整，可追溯。
- （5）员工礼仪规范和服务规范。
- （6）节能管理制度。
- （7）各种设施设备突发事件、突发公共事件处理机制和应急预案。
- （8）安全管理（含重大活动、节假日）制度。
- （9）消杀及疫情防控工作制度。

2、物业管理服务单位须加强本单位员工的培训和管理，并按下列标准规范员工仪容仪表和行为：

- （1）穿戴统一工作衣帽和工作牌，衣冠整洁。
- （2）保持个人仪容仪表整洁，男员工头发不超耳廓，不留胡须；女员工不披头散发。
- （3）定期修剪指甲，清理指甲缝内污物，不留长指甲、染指甲油，保持指甲干净整洁。
- （4）工作期间不浓妆艳抹，不佩戴戒指、手镯或其它影响工作的饰物。
- （5）勤换洗鞋袜，不穿拖鞋。楼宇内服务人员不得穿高跟鞋、带异味的鞋子或会发出声音的鞋子进入工作场所。
- （6）严禁在服务区域内、服务过程中吸烟、随地吐痰、吃零食、乱扔废弃物等。
- （7）推行普通话微笑服务，专注服务对象，使用“您好”、“谢谢”、“请”等礼貌用语和微笑、点头、眼神、手势等礼貌体态语。

3、物业管理服务单位须加强管理，把以下服务标准纳入各物业管理服务项目内：

- （1）配合甲方相关职能部门，保证服务范围内的水、电、消防等设施设备的正常使用。定期检查管理服务范围的公共给排水、供配电、区域照明、消防设施等设施、设备的使用情况，保证设施设备正常运转，对故障设施设备及时维修或上报相关部门处理，

并做好相关检查记录。

(2) 做好委托管理固定资产的保管、维护、维修及台账登记工作。

(3) 坚持大宗及贵重货物凭证出入，做好搬出物资登记工作和凭证存档工作。

(4) 建立消杀制度，定期做好辖区内的苍蝇、蟑螂、蚊虫、老鼠等的消杀工作，遇传染病等公共卫生疫情爆发时期，应按照当地卫生防疫部门和学校相关要求，及时完成公共区域环境消毒、清理等工作。

(5) 做到全员参与管理，在楼宇管理和卫生保洁工作中适时发现各种安全隐患和安全隐患苗头，对发现的安全问题及时处理、及时报告甲方。

(6) 服从甲方水电指标化管理规定，认真履行节水、节电工作职责和义务。

(7) 定期征求服务单位相关部门和职工的意见，针对服务工作中存在的问题及时督促服务人员整改，并记录备案。

(8) 做好物业管理范围内公共设施、设备和资源的管理，不得出租、出借公共设施、设备和房屋等资源。

4、物业管理服务养护、维修及维护产生的材料费用由业主提供。

## **(二) 室内保洁服务要求**

1、公共走廊、楼道：地面干净无垃圾、无灰尘、无水痕、无污渍，墙面无污迹、无张贴，空中无蛛网，栏杆、扶手表面光亮无积尘、无污渍，不锈钢表面光亮无手印、无积尘、无污渍，玻璃明亮无污物印迹、无积尘、无污渍。

2、公共卫生间：随时保证清洁无异味，厕坑便具洁净无黄渍，镜面、水盆、台面光亮无污点，纸篓随时清理，墙面、天棚、墙角、灯具无积尘、无蜘蛛网，地面无水渍、无污渍、无垃圾。

3、室内植物景观：适时为室内植物浇水，保证花盆外壁无积尘、无污渍，大叶植物叶面干净无灰尘。

4、室外墙壁、绿化带及排水沟：室外墙壁自然站立可清洁范围内无广告张贴、污痕，绿化带无垃圾、杂物，室外 5 米范围内排水沟适时清淤以保证排水畅通、无异味。

5、公共垃圾桶（篓）：垃圾桶内垃圾存放时间不超 12 小时，且需适时进行清理，保证桶（篓）外观整洁，桶内垃圾平视不可见，无异味。

6、做好办公楼的水电使用管理，按时开关灯。对无人或不使用的走道、卫生间等区域应及时检查关水关电。

7、电梯：轿厢地面干净、无积尘、无污渍、无粘贴物，轿厢不锈钢表面光亮无手

印、无积尘、无污渍，电梯门槽内无垃圾杂物，灯具、内外指示板和控制板明亮、无污迹。

8、约定服务办公室内部卫生：桌椅、沙发、茶几、柜、饮水机等无灰尘、指纹、水迹，地面干净无污迹水痕，室内植物花盆外无灰尘、污迹，植物叶片无灰尘。

9、会议室：桌椅、窗台、地面、门楣、门套、墙面、墙角光亮无积尘，桌斗内无垃圾、杂物、灰尘，烟缸无烟灰垃圾，窗帘洁净无灰尘、污痕，室内无异味。

10、负责配备办公区绿色植物并进行养护、清洁。

### **（三）办公区域保洁服务要求**

1、每天进行一次全面清扫，全天保洁。做到“五无五净”。“五无”即无烟蒂白色垃圾和落叶、无果皮纸屑、无杂物堆积、无积泥沙石、无积水污渍；“五净”即路面和墙角干净、果皮箱等卫生设施干净。

2、绿化带洁净无垃圾、无杂物、无挂晒、无广告。

3、随时清理垃圾箱（桶）内垃圾，做到桶内垃圾平视不可见，无异味。桶内垃圾存放时间不超过 12 小时。

### **（四）停车场服务要求**

1、每周进行一次全面清扫，每天进行一次保洁，做到地面干净无垃圾、无灰尘、无积水、无污渍，墙面无污迹、无张贴、无蛛网。

2、每天指挥车辆有序进出、并按指定停车泊停放。

3、停车泊主要保障公务用车和职工私家车，不得将出租、出借给外来车辆。

4、指挥职工电动车（自行车）集中停放、集中充电，做到放置有序、充电安全。

### **（五）垃圾管理要求**

1、做好垃圾场及周边 10 米范围内的环境卫生保洁，及时归拢垃圾至垃圾收集处。

2、做好垃圾清理、收集、堆放工作，杜绝垃圾散落至垃圾场外，杜绝污水流出垃圾场。

3、每周对垃圾场进行一次消毒，并根据情况适时喷洒灭虫药物，预防病菌和蚊蝇孳生。

4、及时联系垃圾清运公司，做到垃圾收集场内垃圾日产日清。

### **（六）会议服务标准要求**

1、保洁人员须于会议前 2 小时到现场对会议室桌椅、地面等卫生进行整理，会前 1 小时到岗，复查会议室内卫生、会场布置情况和设施设备状态。

2、会议服务员接会议通知后准确把握当天所有会议时间、地点、服务要求、会场布置要求、参会对象、会议参加人数等情况。

3、维修人员须于会前 2 小时到会场检查会议室内窗帘、灯光、插座、音响设备、投影设备等设施设备状态，以保证设施设备状态正常。

4、设备工作情况：会议桌、椅稳固完好，无变形、无破损、无灰尘污迹；桌布平整、洁净无污迹；会议室四周墙壁没有与会议无关的标语等粘贴物；地面洁净，无污迹、无异味；工作台摆放位置合理，服务用具用品到位。会议用品摆放规范，符合会议要求；茶杯等器具洁净，无破损；话筒线、电线等整齐有序，无碍客人行动；检查会议室窗帘、灯光、音响设备、投影设备等设施设备工作。

5、根据需要开启会议室照明、音响、投影等设施设备，话筒开关置于关闭位置。

6、根据会议安排提供茶水等服务。用右手给客人倒水，需抬起杯子时，应持杯子底部或把手，倒水量约八成左右为宜，即水面距杯口 1-1.5cm 高度。服务期间，须面带微笑。

7、服务期间，接待员应保持安静，做到说话轻、走路轻、操作轻，禁止出现噪音。

8、会议期间，接待员须每隔 20 分钟提供一次加水服务。如有需求，接通知后及时到场服务。

9、会议休会，须快速进行会场整理。撤换已经用完的矿泉水杯、不需要的水杯等。清除桌面、地面垃圾。

10、会后收尾工作关闭音响、投影等设备。收拾会议使用杯子、矿泉水瓶、毛巾等用具器皿，清洗并消毒杯子、毛巾等用品以备下次使用。检查会议室设施设备工作状态，发现异常及时报修。打扫卫生，发现客人遗留物品统一交办公室处理。关闭门窗，关闭电源，锁闭会议室。填写会议服务记录。

11、完成采购方要求的其它文印管理、传达收发、资料整理等工作。

### **（七）维修服务要求**

1、维修类（含水、电、房屋、门窗、窗帘等设施设备）的服务申请，根据勘查情况现场提出解决方案，必须熟悉掌握办公楼水、电管网情况。

2、一般维修项目，维修人员十五分钟内抵达现场进行维修处理，且在接到维修申请后的四小时内完成维修。

3、水管爆裂、水龙头损坏、脚踏阀损坏、感应器电池无电等导致长流水现象等紧急维修项目，维修人员五分钟内抵达现场并果断采取措施排除风险，确认无风险后制订

维修方案并征得投标人同意后执行。

4、工程维修任务完成，物业管理服务单位须进行自查，确保使用性能正常，并于三天后再次检查，确认状态正常后请投标人签字确认。

5、做好公用设施设备和专业设施设备的维护和管理，对公共给排水、供配电、区域照明、消防设施、专业设施设备等每日进行巡检，每月进行一次全面检查，确保其正常运行和使用，并作好相关检查记录。

#### **（八）安保服务要求**

1、负责做好办公区域的安全工作，做好办公楼门卫工作。

2、做好人员来访登记工作，来访人员需出示本人有效证件并进行登记留证。

3、正确无误签收信件、杂志、快递，并分类保管。

4、负责车辆进出、车辆安全、车场交通秩序管理。

5、出现突发事件、刑事或治安案件、灾害事故，及时处置、及时报警，并报告职能部门，采取积极有效措施，确保干部职工和国家财产安全。

6、熟悉楼内消防器材的存放位置，熟练掌握消防器材的使用方法。存放好各出口钥匙，遇到紧急情况，要及时打开安全通道疏散人员。

7、树立良好的服务意识、安全意识和责任意识，果断处置突发事件，及时向主管部门报告。

8、负责完成其他临时性工作。

#### **（九）餐饮服务标准要求**

1、采购方提供餐饮场地、设备、餐具等餐饮设施，服务方负责人员配备、食材采购及餐食制作、餐饮服务等。

2、餐饮为非盈利性食堂，办公楼总人数 152 人，一年以上长期跟班学习人员 10 人，每天上班人数 142 人不等。

3、餐饮为上班人员提供工作日早、中 2 餐（就餐人数按平均每天 142 人计，早点提供牛奶豆浆、鸡蛋卤蛋、鹌鹑蛋、玉米、土豆、红薯、米线面条、馒头包子、白菜青菜、白粥玉米粥等品种。中餐按三荤三素一汤保障，荤素搭配要合理，并提供水果和酸奶。用餐个人支付食材费 7 元，其中早餐 2 元、中餐 5 元）；为值班人员提供工作日晚餐（工作日按 5 人计，晚餐按三荤三素一汤保障，并提供水果和酸奶）；为各类应急值班值守人员提供双休日及节假日早、中、晚 3 餐（双休日按 5 人、节假日按 10 人计，早点提供牛奶豆浆、鸡蛋卤蛋、米线面条、馒头包子等品种。中餐和晚餐按三荤三素一汤

保障，并提供水果和酸奶）；为处置突发事件人员提供用餐（每年按 1000 人次计，按需提供保障）；为公务需要时提供接待用餐（费用按公务接待标准另行支付）。

4、餐饮员工要求身体健康，每年至少提供一次身体健康体检证明，并持证上岗。

5、保持餐饮操作间卫生及个人卫生，工作期间穿戴工作服。

6、餐饮员工要求有一定烹饪技术，主、副厨持证上岗，规范操作，遵守单位食堂管理制度。

7、餐饮员工应具有良好的职业道德，保证饭菜质量干净卫生，口味、花样符合要求。

8、按时开饭，提前准备齐全菜品，不能以任何借口停灶，影响工作秩序。

9、根据就餐人员需要和季节变化，经常调剂饭菜品种、花样，做到烹调方法多样化、根据实际情况实时改善伙食。

10、餐饮员工应按照操作规程进行食品加工，不断提高烹饪技术，使饭菜成品达到色、香、味、形俱全，营养丰富，标准投料，装盘定量。

11、应提前一周公布下周整周的菜谱，并听取各方意见，及时修改菜谱，满足大多数人的口味。

12、经常和职工交流，随时改进饭菜质量，把职工食堂办得有声有色，让职工们能感受到家的味道。

13、做好菜品留样（保留 48 小时）。后堂指定专人负责菜品留样工作，菜品留样保存的冷藏冰箱，冷藏冰箱的工作温度应控制在摄氏 0℃至 6℃度之间，并保持冷藏冰箱内外卫生清洁。负责留样的工作人员要对每餐的留样情况进行记录，并认真填写《食品留样记录表》，时间、品名、餐次、留样人。每餐制作的小菜、凉拌菜冷荤以及大型宴会和重要接待任务的所有菜品都必须留样，每年的 6~10 月所有回锅菜以及荤菜也必须留样，每份样品的数量不少于 150 克，某些样品应有适量的汤汁。每份样品必须有明显的标志（餐次、时间、品名），便于查验时分辨，样品在冷藏冰箱内保留的时间不少于 48 小时。重要接待、厨房每样食品都必须由专人负责留样。

14、严格遵守《中华人民共和国食品安全法》，执行餐饮业的相关规定及行业标准，并做好消防、安全、卫生、环境等工作。

15、人员配置合理满足或优于服务需求。所有服务人员均需购买社会保险。

**（十）消防系统日常巡查维护：**建立健全消防责任制，严格执行消防设施检查和登记制度。定期检查消防设施设备是否完好。制定消防突发事件或事故的应急措施与救援

预案，消防设备、设施定期巡视、检修并记录在案，并及时上报采购人。当消防设施出现异常、误报和故障时，应及时通知并协助维保单位进行有效处置修理。对全体员工定期进行消防培训，使之掌握基本消防技能，每季度至少演练 1 次，并报备采购人。按照消防管理部门要求值守消防控制室，并配合消防维保单位做好其他各项消防维保工作。

**（十一）传达收发服务：**做好报刊、杂志、邮件管理、分发、快递代收等。

**（十二）办公家具维护：**做好办公家具管理维修，及时修补破损办公家具等。

**（十三）其他服务内容**

- 1、定期于每月月底 10 日前向业主汇报上月物业管理及餐饮服务的总体情况。
- 2、不得擅自占用和改变公用设施的实用功能，如需完善或扩建，须与甲方协商，经甲方同意后方可实施。
- 3、物业管理档案资料管理及给予业主管管理资料备份。
- 4、甲乙双方协商后，认为有必要交给物业管理公司管理的其它项目。
- 5、甲方认可的，乙方在投标文件中承诺的其他事项。
- 6、如遇甲方有重大活动，甲方未启用的部位，乙方应进行临时性保洁。
- 7、完成甲方安排的临时工作。



附件2：云南省应急管理厅物业餐饮服务季度绩效考评标准

序号	考核项目和分值	考核内容和标准	分值	评分细则
一	日常管理（25分）	<p>在单位内设有管理机构，并配备管理人员不少于1人，管理人员和单位同步上下班，管理科学合理，管理记录、工作材料档案规范完整；严格遵守国家法律法规，依法经营管理；完成甲方安排的临时工作任务。</p>	2	<p>1. 没有设置管理机构的，扣2分；</p> <p>2. 管理人员工作记录不全、工作资料不全或档案不完整的扣1分，扣完2分为止；</p> <p>3. 材料档案不全、不规范，每发现一项扣0.5分，扣完2分为止；</p> <p>4. 没有完成甲方安排的临时工作任务的，每次扣1分，扣完2分为止。</p>
		<p>物业管理规章制度健全，主要包括：质量管理、财务管理、档案管理、用工管理等制度；服务受理、投诉、回访处理制度；管理、服务台账制度，相关作业记录完整，可追溯；员工礼仪规范和服务规范；节能管理制度；消杀及疫情防控工作制度。</p>	4	<p>缺一项管理制度、应急预案，扣0.5分，扣完4分为止。</p>
		<p>员工仪容仪表和行为规范，穿戴统一工作衣帽和工作牌，衣冠整洁；保持个人仪容仪表整洁，不浓妆艳抹，勤换洗鞋袜，不穿拖鞋；楼宇内服务人员不得穿高跟鞋、带异味的鞋子或会发出声音的鞋子进入工作场所；严禁在服务区域内、服务过程中吸烟、随地吐痰、吃零食、乱扔废弃物等；推行普通话微笑服务，使用礼貌用语和微笑、点头、眼神、手势等礼貌体态语。</p>	3	<p>发生一起不符合要求的行为，扣0.5分，扣完3分为止。</p>
		<p>认真落实安全生产责任，加强安全教育、健全安全生产制度，建立各种设施设备突发事件、突发公共事件处理机制和应急预案、安全管理（含重大活动、节假日）制度，确保不发生安全责任事故。</p>	3	<p>1. 因安全生产责任制落实不到位，发生安全责任事故的，扣3分；</p> <p>2. 无应急预案每项扣1分；</p> <p>3. 有应急预案但未按预案处置安全事故的，扣3分。</p> <p>4. 经营管理过程中，无安全生产管理制度、无安全教育或制度不规范、不完整的每项扣1分；</p>

				5. 安全隐患排查不及时、整改落实不力的扣 3 分。
		工作人员熟悉工作流程，相对稳定，不频繁更换人员，人员更换要及时报甲方审核，并提供相应资质资格。	3	有一人不符合，扣 1 分，扣完 3 分为止。
		爱护公共财物，设备设施完好、维修维护记录和档案完整，公共区域的照明、安全指示灯和标识牌等设施完好；	2	符合得 2 分，不符合扣 2 分。
		建立消杀制度，定期做好辖区内的苍蝇、蟑螂、蚊虫、老鼠等的消杀工作，遇传染病等公共卫生疫情爆发时期，应按照当地卫生防疫部门和甲方相关要求，及时完成公共区域环境消毒、清理等工作。	2	1. 未按消杀计划定期开展消杀工作，扣 2 分； 2. 在办公大楼办公区域出现蟑螂、老鼠的，扣 1 分，扣完 2 分为止。
		针对不同岗位人员，制定年度培训计划，培训实施完成率达到 100%。	1	按照培训计划，季度实施完成率未达到 100%的，扣 1 分。
		每月月底 10 日前向甲方汇报上月物业管理及餐饮服务的总体情况。	1	未汇报，1 次扣 0.5 分，扣完 1 分为止。
		按照合同约定或甲乙双方约定的期限完成整改。	4	未在合同约定或甲乙双方约定的期限完成整改的，1 次扣 1 分，扣完 4 分为止。
二	保洁服务（15 分）	卫生巡检率、清洁及时率、垃圾清运及时率达到 100%；清洁、保洁率达到 99%以上。	3	1. 查《卫生检查记录》，一项未达标，扣 0.5 分，扣完 3 分为止； 2. 一个季度内，发生一次卫生方面整改，扣 0.5 分，扣完 3 分为止。
		每天进行一次全面清扫，全天保洁。公共区域卫生清洁，无杂物、垃圾，楼道、栏杆、门、窗台等无灰尘、污迹、蛛网，工具和物品摆放整齐，垃圾日产日清。	2	每发现一次（处）不达标，一次扣 0.5 分，扣完 2 分为止。
		公共卫生间内无异味、积水、污垢，镜面、水盆、台面光亮无污点，纸篓随时清理，保洁按时，清洁消毒记录完整。	2	每发现一次（处）不达标，扣 0.5 分，扣完 2 分为止。

		公共垃圾桶（簍）内垃圾存放时间不超 12 小时，且需适时进行清理，保证桶（簍）外观整洁，桶内垃圾平视不可见，无异味。	2	每发现一次（处）不达标，扣 0.5 分，扣完 2 分为止。
		电梯轿厢地面干净、无积尘、无污渍、无粘贴物，轿厢不锈钢表面光亮无手印、无积尘、无污渍，电梯门槽内无垃圾杂物，灯具、内外指示板和控制板明亮、无污迹。	2	每发现一次（处）不达标，扣 0.5 分，扣完 2 分为止。
		约定服务办公室内部卫生：桌椅、沙发、茶几、柜、饮水机等无灰尘、指纹、水迹，地面干净无污迹水痕，室内植物花盆外无灰尘、污迹，植物叶片无灰尘。	2	每发现一次（处）不达标，扣 0.5 分，扣完 2 分为止。
		会议室：桌椅、窗台、地面、门楣、门套、墙面、墙角光亮无积尘，桌斗内无垃圾、杂物、灰尘，烟缸无烟灰垃圾，窗帘洁净无灰尘、污痕，室内无异味。	2	每发现一次（处）不达标，扣 0.5 分，扣完 2 分为止。
三	会务服务（12 分）	会前，保洁人员必须对会议室桌椅、地面等卫生进行复查和清洁；维修人员对会议室内会议桌椅、窗帘、灯光、插座、音响设备的状态进行检查，确保完好且正常运行；会务服务人员对会议桌上笔筒、茶杯、水牌等摆放进行检查，确保整齐有序。	3	未进行会前清洁、检查的，每出现 1 次扣 0.5 分，扣完 3 分为止。
		会议期间，会务服务人员每隔 20 分钟提供一次加水服务；如有需求，接通知后及时到场服务；服务期间，会务服务人员应保持安静，做到说话轻、走路轻、操作轻，禁止出现噪音。	2	会议服务不达标的，每次扣 0.5 分，扣完 2 分为止。
		会后，会务服务人员应当快速进行会场整理，清除桌面、地面垃圾，清洗茶杯等用具器皿，检查会议室设施设备工作状态，发现异常及时报修。打扫卫生，发现客人遗留物品统一交办公室处理。关闭门窗，关闭电源，锁闭会议室。	3	会后清理服务不达标的，每次扣 0.5 分，扣完 3 分为止。
		会议服务合格率达到 100%。每次会议服务应当填写《会议服务工作单》，载明事前检查情况，并由组织会议的处室填写会务服务合格或不合格意见。	4	以《会议服务工作单》为准，合格的会议服务场次÷会议服务总场次×100%，未达到 100%的扣 1 分，91%—99%的扣 2 分，81%—89%扣 3 分，

				80%以下扣 4 分。
四	绿化养护服务 (4 分)	绿化区域内的苗木和绿化植物生长良好，整形修剪、施肥、除草、抹芽、病虫害防治等工作及时，生长茂盛、树形完整优美、修剪合理及时。各类植物无病虫害、绿地保持清洁，成活率达到 98.5%以上；	2	检查中发现有死苗的，每发现一处扣 0.5 分；修剪的树枝、垃圾及时清运，每发现不清运一次扣 1 分，扣完 2 分为止。
		根据办公室使用人员需求，确保每间至少一盆绿色盆栽，及时更换死掉的盆栽。	2	完成得 2 分，没有完成 1 次扣 0.5 分，扣完 2 分为止。
五	维护服务 (14 分)	维修及时率、维修工程质量合格率达到 100%，返修率 $\leq$ 2%。	2	1. 维修及时率、维修工程质量合格率不达标，扣 1 分。 2. 返修率高于 $\leq$ 2%，扣 1 分。
		甲方电力系统设施设备运行正常、保持正常工作状态，配电室管理规范、达到安全标准，严格按操作程序作业，照明灯具报修维护及时，工作记录详细，财物齐全无损坏。	2	1. 无管理制度 1 项扣 0.5 分，扣完 2 分为止； 2. 维修服务人员违规操作的，每次扣 0.5 分，扣完 2 分为止； 3. 维修维护记录不全、不完整的，每项扣 0.5 分，扣完 2 分为止。
		供排水系统正常通畅，排水管网、供水管网和终端正常使用，无堵漏、损坏，报修维护及时工作记录详细，财物齐全无损坏。消防水池和生活水池水位达到使用标准，无人为导致停水、停电情况发生。	3	1. 达标得 2 分，每不达标 1 项扣 0.5 分，扣完 3 分为止。 2. 因人为因素导致停水，每次扣 1 分，扣完 3 分为止。
		办公家具用具完整、门窗和椅凳台桌类的日常维护及时，无损坏，报修维护及时工作记录详细，财物齐全无损坏。	2	符合得 2 分，不符合扣 2 分。
		一般维修项目，维修人员十五分钟内抵达现场进行维修处理，且在接到维修申请后的四小时内完成维修。	3	响应时间超过 15 分钟，在 15—25 分钟内扣 0.5 分，超过在 25—35 分钟内扣 1 分，35 分钟以上视为拒不执行，扣 2 分。扣分按发生次数累计扣分，扣完 2 分为止。
		水管爆裂、水龙头损坏、脚踏阀损坏、感应器电池无电等导致长流水现象等紧急维修项目，维修人员五分钟内抵达现场并果断采取措施排除风险，确认无风险后制订维修方案并征	2	发生 1 次不达标，扣 1 分，扣完 2 分为止。

		得甲方同意后执行。		
六	保安服务 (13分)	严格查验非本单位进出人员, 做好来访登记, 不发生漏员事件。	3	出现漏员事件, 1次扣0.5分, 扣完3分为止。
		制定每日对电动自行车停放棚巡查计划, 每日巡查不少于3次, 充满电的电动车及时拔下充电头, 确保不发生因巡查不到位造成火灾事件。	3	1. 没有巡查计划或巡查记录, 扣3分; 2. 未及时拔充电头, 出现1次扣1分, 扣完3分为止。
		熟练掌握操作消防安全系统和电梯安全设备, 定期检查消防设施设备器材, 确保消防设施设备正常运行, 对消防器材不符合标准的情况提前报告, 并做好登记、记录存档。	2	1. 没有检查记录, 扣1分; 2. 出现消防设施设备不正常运行, 1次扣0.5分, 扣完2分为止。 3. 出现消防器材不符合标准, 1次扣0.5分, 扣完2分为止。
		出现突发事件、刑事或治安案件、灾害事故, 及时处置, 并立即报告甲方, 采取积极有效措施, 确保干部职工和国家财产安全。	2	1. 有紧急、突发事件时不能立即响应的, 扣2分; 2. 有紧急、突发事件时保安人员不服从指挥的, 扣2分; 3. 因乙方失职, 发生失窃事件, 扣2分。
		每日定时做好安全巡逻, 夜班巡逻率达到100%; 做好办公楼的水电使用管理, 按时开关灯; 对无人或不使用的走道、卫生间等区域应及时检查关水关电; 及时关闭门窗。	3	1. 没有巡逻记录, 扣3分; 2. 出现未及时关水关电关门窗, 1次扣0.5分, 扣完3分为止。
七	餐饮服务 (17分)	按照合同约定的标准为上班人员、值班人员、应急值守人员提供用餐, 为处置突发事件人员提供用餐。	2	出现1次服务不到位, 扣2分。
		餐饮员工要求身体健康, 每年至少提供一次身体健康体检证明, 并持证上岗; 工作期间穿戴工作服, 戴口罩、手套; 餐饮员工患传染性疾病, 应当及时调整人员。	3	1. 没有提供身体健康体检证明, 扣3分; 2. 出现1次未穿戴工作服, 戴口罩、手套, 扣0.5分, 扣完3分为止; 3. 患传染性疾病未调整人员的, 扣3分。
		严格遵守《中华人民共和国食品安全法》, 执行餐饮业的相关规定及行业标准, 保持餐饮操作间卫生及个人卫生。	2	出现一次违规, 扣1分, 扣完2分为止。
		按照合同约定标准, 做好菜品留样(保留48小时), 对每餐的留样情况	2	出现一次违规, 扣0.5分, 扣完2分为止。

		进行记录。		
		餐饮员工应按照操作规程进行食品加工，不断提高烹饪技术，使饭菜成品达到色、香、味、形俱全，营养丰富。	2	符合得 2 分，不符合扣 2 分。
		食堂卫生巡检率、食堂卫生清洁及时率达到 100%。	3	未达 100%，扣 3 分。
		提供和使用的食品、食品相关产品、调料、食品添加剂应当符合食品安全标准，不发生食品安全事件。	3	出现食品、食品相关产品、调料、食品添加剂不符合食品安全标准，扣 3 分。
九	安全事项	1. 因安全生产责任制落实不到位，发生安全责任事故，造成不良社会影响或严重后果的，相关法律责任及赔偿费用均由乙方全部承担。 2. 乙方各岗位人员出现违法行为，造成不良影响或严重后果的，相关法律责任及赔偿费用均由乙方全部承担。 3. 发生食品安全事件，相关法律责任及赔偿费用均由乙方全部承担。 4. 发生消防安全事故，相关法律责任及赔偿费用均由乙方全部承担。 以上 4 条，每发生一次扣 5 分。		
综合得分			考评结果	
考评结果 90 分以上为优秀，80—89 分为合格，79 分及以下为不合格。				

附件 3：云南省应急管理厅物业餐饮服务满意度调查表

序号	测评内容	分值	很满意	满意	一般	不满意
1	您对中高后勤云南省省应急厅服务中心总体服务工作评价	15				
2	您对服务中心工作人员精神风貌、服务态度、礼仪礼节	5				
3	您对在向我公司提出意见或建议后，得到反馈的及时性	10				
4	您对食堂菜品、卫生状况及工作人员的工作态度和行为举止	20				
5	您对服务中心保安员安保服务工作，及保安员的工作态度和行为举止	10				
6	您对服务中心维修及时性、维修质量，以及维修员的工作态度和行为举止	10				
7	您对办公楼大厅、楼梯、过道、卫生间、健身房、停车场、车库卫生等公区卫生状况评价	10				
8	您对传达收发及文印服务评价	5				
9	您对服务中心绿植租摆服务评价	10				
10	您对服务中心会议服务及会服人员服务态度和行为举止评价	5				
合计						
单项满意度勾选“一般”或“不满意”的请说明原因、理由或事件简要情况。		原因、理由或事件简要情况：				
以下由办公室人员、物业管理负责人共同填写						
综合满意度						
综合满意度计算方式： 1、很满意为单项分值乘以 100%；满意为单项分值乘以 90%；一般为单项分值乘以 80%；不满意为 0。 2、综合满意度=该份满意度调查表实际分值*100%（数据取小数点后两位）						
办公室人员签字：		物业管理负责人签字：				