



中国移动通信集团福建有限公司三明分公司 物业服务合同

甲方（委托方）：中国移动通信集团福建有限公司三明分公司

法定代表人：林志宏

通讯地址：福建省三明市梅列区全球通1号

邮政编码：365000 联系电话：13515998036

乙方（受托方）：融信世欧物业服务集团有限公司

法定代表人：马祥宏

通讯地址：上海市青浦区徐泾镇明珠路838号恒润大厦3F

邮政编码：201700 联系电话：021-60193301

根据《中华人民共和国合同法》、《物业管理条例》、《福建省物业管理条例》等有关法律、法规的规定，甲乙双方遵循平等、自愿、公平、诚实信用的原则，经协商一致，就甲方委托乙方实施物业服务的有关事宜，订立本合同。

第一条 项目概况

1、物业名称：三明分公司物业服务采购项目；

2、物业类型：商业物业；

3、坐落位置：三明；

第二条 合同期限

本合同约定的服务期自2020年8月1日起3年。2020年8月1日起3年内框架金额执行完毕，则本合同自行终止。

第三条 服务内容

乙方提供的服务内容，详见合同附件二。

第四条 甲方权利义务

1、甲方有权审定乙方拟定的物业管理制度；



- 2、甲方有权检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；
- 3、甲方有权对乙方工作人员的服务行为进行考核并反馈乙方，有权要求乙方对不合格人员进行调整岗位或予以辞退，乙方必须予以执行，否则甲方有权解除本合同；
- 4、审议乙方提出的物业管理服务年度计划、财务预算及决算；
- 5、委托乙方管理的房屋、设施、设备应达到国家验收标准要求。如存在质量问题，按以下方式处理：
 - (1) 甲方负责返修；
 - (2) 委托乙方返修，支付全部费用。
- 6、本合同履行期间甲方向乙方无偿提供 30-50 平方米面积的场所作为乙方办公室、维修间、值班室、小仓库等物业管理用房；
- 7、甲方自行负责楼层交换机及网络维护管理等，乙方按照智能化系统维护要求维护并协助甲方的日常管理（如简易布线等）；
- 8、甲方自行负责大楼机房精密空调的维护；
- 9、甲方自行负责大楼机房电池组、UPS 的电池组维护；
- 10、甲方自行负责大楼配电机房（高低压配电柜、柴油发电机组、系统设备等）的维护、维修、养护；
- 11、甲方自行支付社区居委会要求的垃圾处理费，门前三包费；
- 12、甲方自行负责日常会议及大型会议的会务安排与管理，并事前通知乙方，以便乙方给予配合；
- 13、负责协助、协调处理乙方物业管理中需甲方配合与解决的实际问题；
- 14、甲方负责将工作人员的增减情况（姓名、职务、所在科室、联系电话、车辆号码）及时书面告知乙方；
- 15、甲方负责协调楼层机房的内部管理；
- 16、在乙方履行本合同约定义务的情况下，依据本合同向乙方支付物业管理服务费。

第五条 乙方权利义务

- 1、乙方应保证完全遵守甲方有关安全保密条例，遵守相关法规及本合同的规定，遵守制订的物业管理制度、办法和措施，并保守甲方的商业机密。



2、乙方有权对物业使用人员违反法规、规章的行为给予规劝、制止或提请甲方协助处理；

3、乙方未经甲方书面同意乙方不得擅自减少服务人员。乙方不得将本物业的管理责任转让给第三方，否则甲方有权解除本合同；

4、乙方负责编制房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备、绿化美化等的年度维修、维（养）护计划和大中修方案，经甲方同意后由乙方组织实施。

5、乙方负责向物业使用单位或人员告知物业使用的有关规定。当物业使用单位或人员装修物业时，乙方应提前将装饰装修房屋注意事项和限制条件相关规定书面告知，与其订立书面规定，并负责监督。

6、乙方对本物业的公共设施不得擅自占用和改变使用功能。如需在本物业内改建、扩建或完善配套项目，须与甲方协商，经甲方书面同意后报有关部门批准后方可实施，未经审批擅自实施的，乙方应承担由此产生的所有责任，若造成甲方损失的，乙方应负责赔偿。

7、乙方协助本物业涉及的日常事务性协调工作，如与当地派出所、城管部门、街道、居委会、消防部门等有关部门的协调。

8、乙方负有物业队伍和人员的管理、教育、培训等责任，乙方使用的相关人员必须持证上岗。

9、乙方负责完成甲方委托管理事项。本合同期满不再续签时，乙方须在本合同终止之日起 3 日内向甲方办理移交手续，包括向甲方返还提供的管理、生活用房和小仓库以及物业管理的全部档案资料，移交手续须经甲方确认。

10、依据本合同向甲方收取物业管理服务费。

11、乙方需与甲方以及大楼重要设备（消防、客梯、货梯、空调、智能化系统、会议音响系统）的维保方签订三方合同，监督维保单位按维保合同内容及方案实施维保，并定期对维保方的服务进行考核评分。

12、如甲方内部管理规定对维保单位有特殊要求时，乙方应根据甲方要求及时调整或更换维保单位。

13、合同生效之日起 10 日内，乙方需在三明设置办事机构。

14、乙方应在合同签订前提供合同框架金额 1% 的履约保证金。若乙方在履约过程中无法实现应答文件中的承诺，甲方有权直接扣除相应金额并终止合同。履约保



证金有效期自合同履行开始之日起 3 个月。

第六条 物业服务费

1、付款方式:

按月考核, 按月付款。甲方根据乙方实际提供的服务量和合同约定结算标准计算服务费, 并根据考核结果确定最终应结算给乙方的服务费。服务考核得分 90 分以上(含 90 分)的, 按 100% 结算费用; 考核得分在 60-90 分(含 60 分)的, 按 $(\text{考核得分}/90) \times 100\%$ 结算费用; 考核得分低于 60 分的, 不支付费用。合同结算标准详见附件一。最终结算金额不得超过框架封顶总价, 若超过, 按框架封顶总价结算。框架封顶含税总价为人民币 28843900.75 元(大写: 贰仟捌佰捌拾肆万叁仟玖佰元柒角伍分), 不含税总价为人民币 27211227.12 元(大写: 贰仟柒佰贰拾壹万零壹仟贰佰贰拾柒元壹角贰分), 增值税税额人民币 1632673.63 元(大写: 壹佰陆拾叁万贰仟陆佰柒拾叁元陆角叁分)。上述结算金额为合同服务的含税价格。无论合同是否提及, 结算金额均包括了服务期内乙方履行合同约定各项义务所需的全部费用。

合同期限内累计 3 次考核分小于 80 分(或累计 2 次小于 70 分或 1 次小于 60 分), 甲方有权解除合同且不承担违约责任。

乙方的实际服务量以及甲方对乙方的考核结果, 均以甲方代表签字并加盖部门公章确认的为准。

2、从本合同起始日起, 每月乙方开具与上月应收的大楼物业服务费等额的可抵扣的增值税专用发票给甲方, 甲方在收到乙方发票并确认无误后 15 个工作日内一次性转账给乙方上月经考核后应付的物业管理服务费用。

3、乙方提供增值税专用发票进行结算。

4、乙方应在合同约定的付款条件(除发票开具要求以外)已经具备后及时开具发票, 并在开具发票之日起 7 个工作日内将发票送达至甲方, 甲方签收发票的日期为发票的送达日期。乙方开具的发票不合格的, 应在接到甲方要求后的 7 个工作日内重新开具合格的发票并送达至甲方, 乙方自行承担相关费用。

5、乙方承诺其开具发票的形式与内容均合法、有效、完整、准确, 不开具或开具不合格的, 甲方有权迟延支付应付款项直至乙方开具合格票据之日且不承担任何违约责任, 且乙方的各项合同义务仍应按合同约定履行。

6、乙方根据本合同约定应支付的违约金、赔偿金及有关费用, 甲方有权从应付



乙方的最近一期付款中直接扣除，最近一期付款不足以抵扣的，可从下一期付款中继续扣除。

7、双方各自承担因执行合同所发生的银行费用及各项税费，各自承担其未按中国法律法规足额及时缴纳税款而产生的全部责任。甲方不因签署本合同而导致连带承担乙方的税务责任，如果因此而导致甲方的损失，乙方应当赔偿前述损失。

8、由于乙方出具的发票不真实、不合格而引起的一切责任（包括商业责任和法律责任）和损失由乙方承担，但是甲方有义务在发现乙方出具的发票不合格时立即通知乙方并协助乙方减少损失。

10、双方指定的结算银行帐户如下：

甲方：中国移动通信集团福建有限公司三明分公司

户名：中国移动通信集团福建有限公司三明分公司

开户行：中国建设银行三明市梅列支行

帐号：35001647007050005968

税号/统一社会信用代码：91350400705381325Y

乙方：融信世欧物业服务集团有限公司

户名：融信世欧物业服务集团有限公司三明分公司

开户行：中国农业银行三明白沙支行

帐号：13830801040006402

任何一方如需改变上述账户，应提前10日以书面方式通知另一方。如一方未按本合同规定通知而使另一方遭受损失的，应予以赔偿。

第七条 维修费用

1、大楼公共的设备、设施、场地的单项维修费用在 3000 元以下（含 3000 元）的由乙方承担。包括但不限于：

（1）大楼给排水系统管件、小型阀门、卫生间感应器等维修、更换费用；

（2）大楼办公区照明（包括办公室、走廊、通道、卫生间、楼梯间、电梯间）及室外普通照明灯具及开关的维修、更换费用（机房不包含在内）；

（3）楼层照明、动力配电箱空开维修、更换费用；

2、大楼公共的设备、设施、场地的单项维修费用在 3000 元以上项目，所需费用由甲方承担；大楼公共的设备、设施、场地的单项维修若因乙方维修不及时造成费用在 3000 元以上的仍由乙方承担。



3、重要设备维修、保养、配件更新或年检，须征得甲方的书面签字确认后由乙方通知重要设备维保方或相关部门执行，所产生的费用由甲方承担（包括客、货梯维修、电梯年检费、空调维修、监控、报警系统维修、消防系统维修及消防器材耗材更换费、柴油发电机组系统维护维修、智能化系统维修的费用及以上各设备系统配件更换费、电气预防性试验费用、防雷装置检测费用）。

4、室外绿地、树木、花草的养护费用由乙方承担。

5、甲方委托乙方管理甲方办公楼内的电梯，电梯作为特种设备，乙方应履行《中华人民共和国特种设备安全法》所规定的特种设备使用单位的义务，否则甲方有权解除本合同。

第八条 违约责任

1、发生卫生安全问题，甲方有权解除合同。

2、乙方违反国家法律、法规、规章、政策等规定开具、提供发票的，乙方应自行承担相应法律责任，并承担如下违约责任：

（1）乙方应按甲方要求采取重新开具发票等补救措施；

（2）乙方应向甲方支付该发票对应结算金额【5】%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应予以赔偿；

（3）乙方已经提交履约保证金的，甲方将不予退还；

（4）甲方终止合同的，乙方在甲方终止合同之日起两年内不得参加甲方及其关联公司相同/类似项目的合作。

3、乙方提供的增值税专用发票没有通过税务部门认证，造成甲方不能抵扣的，乙方应按甲方要求采取重新开具发票等补救措施，同时乙方还应向甲方支付未通过认证发票中载明的税款金额作为违约金。违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应予以赔偿。乙方未按甲方要求采取补救措施、支付违约金和赔偿的，甲方有权终止合同，乙方应赔偿甲方因此遭受的全部损失。

4、乙方未按本合同约定开具、送达增值税专用发票的，应按甲方要求采取重新开具发票等补救措施，同时，甲方有权要求乙方支付该发票对应结算金额【5】%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应予以赔偿；情节严重的，包括但不限于出现乙方未按合同约定开具、送达发票次数达【3】次及以上的、乙方违约给甲方造成严重损失的、乙方违约致使合同无法继续履行等情况，甲方有权终止合同，乙方应赔偿甲方因此遭受的全部损失，乙方在甲方终止合同之日起两年内不得参加



甲方及其关联公司相同/类似项目的合作。

5、除本合同另有约定外，如乙方违反本合同约定义务且在甲方书面通知后仍无法在书面通知上载明的时限内纠正违约行为或过错行为的，甲方有权单方解除本合同，乙方应赔偿甲方因此遭受的全部损失。

6、除本合同另有约定外，因乙方违约导致甲方解除本合同的，乙方应向甲方支付合同框架金额 20% 的违约金。同时因乙方违约，甲方为实现债权及甲方为行使解除权而产生的一切费用（包括但不限于诉讼费、律师费、财产保全费、评估鉴定费、执行费、拍卖费、差旅费等）均由乙方承担。

第九条 物业管理用房

甲方应在乙方入驻项目前 10 日内向乙方无偿提供并移交能够直接投入办公使用的物业管理用房。未经甲方同意，乙方不得改变物业管理用房的用途。

第十条 项目交接

甲方应在乙方入驻项目前 10 日内向乙方移交相关物业项目资料、场所和设施设备，并负责做好原物业服务人员的安置和交接工作，若原物业服务人员愿意继续为甲方提供物业服务的，乙方应优先择优予以录用，乙方自行与原物业服务人员签订劳动合同。

第十一条 其它责任

乙方未按本合同约定向甲方提供物业服务的，甲方有权书面责令乙方限期进行整改，若乙方拒不整改的，甲方可对乙方处于 200 元/次的罚款。

第十二条 不可抗力约定

本合同履行期间，如遇不可抗力，致使合同部分或全部无法履行的，甲乙双方应当按照有关法律、法规规定及时协商处理。

第十三条 免责条款

本合同履行期间，若发生以下情况乙方不承担责任：

- 1、因不可抗力导致物业服务中断的；
- 2、乙方已履行本合同约定义务，但因物业本身固有瑕疵造成损失的；
- 3、因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且事先采用合理方式告知甲方，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的；
- 4、因非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的；



5、因甲方未及时交纳供水、供电、供气、通讯、有线电视等费用而导致服务中断或受到影响的；

6、因非乙方责任而出现需要维修的，但关联使用人不配合而造成的损失；

7、因非乙方责任导致甲方发生火灾、失窃。

第十四条 争议解决方式

本合同在履行过程中所发生的争议，甲乙双方应通过友好协商解决；若协商不成的，任何一方均可向甲方住所地的人民法院起诉。

第十五条 其他

1、本合同若有未尽事宜，甲方双方应友好协商签订补充协议，补充协议与本合同具有同等的法律效力。

2、附件是本合同的组成部分，与本合同具有同等的法律效力。附件与本合同约定不一致的，以本合同约定为准。

3、本合同自甲乙双方签章之日起生效。

4、本合同一式六份，甲乙双方各执三份，具有同等法律效力。

5、乙方确认本合同所列的通讯地址正确且派有专人负责接收邮件，若有变更，乙方应在变更通讯地址 3 天前以书面形式通知甲方，否则甲方按本合同所列的乙方通讯地址发出的任何书面通知，在收到退件时视为已送达乙方且甲方已履行通知义务，乙方应自行承担由此产生的一切法律后果。

6、在合同履行过程中，如遇国家税率政策变更，对于合同未履行完毕的部分，双方同意在原标的不含税(单)价不变的基础上，按照新税率重新计算标的含税(单)价/合同总价，并且继续履行。

附件清单：

附件一报价表

附件二服务内容

附件三考核表

附件四 关于遵守《中国移动福建公司供应商管理办法》的承诺书



附件五 廉洁诚信协议

(以下无正文)

【签署页】

合同名称【中国移动通信集团福建有限公司三明分公司物业服务合同】

甲方：中国移动通信集团福建有限公司三明分公司（盖章）

法定代表人或授权代表签字：【

签订日期：2020-06-30

乙方：融信世欧物业服务集团有限公司（盖章）

法定代表人或授权代表签字：【

签订日期：2020.6.30



中国移动通信集团福建有限公司

中国移动通信集团福建有限公司

中国移动通信集团福建有限公司

附件一报价表

采购包	服务名称	节点人员 (基准价) A	节点人员折扣 系数 B	节点人员 报价 (元) C	包干的日常 维修项目及 包干的清洁 卫生项目 (基准价) D	包干的日常 维修项目及 包干的清洁 卫生项目折 扣系数 E	包干的日常 维修项目及 包干的清洁 卫生项目报 价 (元) F	其它服务项 目(不得更 改) G	第一年每 月费用总 计(不含管 理费、增 值税) (元) H	管理 费比 例	第一年每 月费用总 计(不含 增值税) (元)	三年物 业费 (不含 增值 税) (元)	增 值 税 率	三年物 业费含 税总价 (元)
包1	三明、泰宁教育	389 400	100. 00%	38940 0.00	922 50	80. 00%	73800 .00	228 100	69130 0.00	6.5 0%	73623 4.50	272112 27.12	6 %	288439 00.75



	基地													
--	----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

中国移动通信集团福建有限公司

中国移动通信集团福建有限公司

中国移动通信集团福建有限公司

分项报价（三明）

	节点	预估物业人员 配备（按实结 算）	预估数量 （按实结 算）	第一年单人月 人工成本（不含 税/不含管理费 /元）（基准价）	第一年单人月 人工成本（不含 税/不含管理费 /元）（折扣后 基准价）	折扣后合计（不含 税/不含管理费/ 月/元）	备注
一、节 点人 员	三明	物业主任	1	6400	6400	6400	
		事务主管	1	5600	5600	5600	
		保洁主管	1	4600	4600	4600	
		水电主管	1	5200	5200	5200	
		保洁员（含绿 化）	50	4000	4000	200000	
		水电维修	12	3200	3200	38400	
		服务员	27	4400	4400	118800	
	人员部 分总计		93			379000	
二、包 干的 日常 维修 项目	三明	项目			第一年月金额 （不含税/不含 管理费/元）（基 准价）	第一年月金额（不 含税/不含管理费 /元）（折扣后基 准价）	
		大楼给排水系统管件、小型阀门、卫生间感应器等维修、更换费用；大楼办公区照明（包括办公室、走廊、通道、卫生间、楼梯间、电梯间）及室外普通照明灯具及开关的维修、更换费用（机房不包含在内）；楼层照明、动力配电箱空开维修、更换费用			29000	23200	
		小计				23200	

中国移动通信集团福建有限公司

中国移动通信集团福建有限公司

中国移动通信集团福建有限公司



三、包干的清洁卫生项目	三明	1. 厕所内洗厕剂、洗手液、垃圾袋等（应答方所用产品品牌需为国内一线品牌，不可为达利润，使用不安全、不环保产品，采购方有权给出建议，若始终达不到采购方要求，采购方有权扣罚此项费用。2. 清理化粪池、污水井、阴井、沟渠管量疏通、水池清洗化验费 3. 卫生纸（卫生纸品牌需为心相印、清风、维达品牌）4. 保洁工具及易耗品。5. 地面保养及打蜡费用。6. 外墙清洗费（1年1次，分摊金额至每月）。7. 垃圾清运费。	61750	49400	
		小计		49400	
四、其它服务项目（预估金额，据实结算）：	三明	项目		第一年月金额（不含税/不含管理费/元）	
		1. 代办食堂服务：采购方食堂由应答方承办，管理。具体结算标准详见技术规范书。		130000	
		2. 绿植养护及租摆服务：根据采购方需要对所管辖物业区及办公楼进行绿植养护及提供绿植租摆。具体结算标准详见技术规范书。		11000	
		3. 弱电维保及音视频维保：根据采购方需要对所管辖物业区及办公楼的弱电进行维保，包括但不限于：大楼弱电系统、智能化系统维护及保养，采购方会议音频、话筒等设备维护及保养，采购方若需要则负责协助采购方布置会议音响及话筒等设备。个别重要大楼需派专人值守。具体结算标准详见技术规范书。		19000	
		4. 特约服务：包含采购方所需额外水电，保洁，搬运等服务，具体结算标准详见技术规范书。		18000	
		5. 其它服务（采购方需要应答方提供的，在以上未涉及的其他服务，按实结算）		32000	
		小计		210000	
五、总计				661600	

分项报价（泰宁教育基地）

	节点	预估物业人员配备（按实结算）	预估数量（按实结算）	第一年单人月人工成本（不含税/不含管理费/元）（基准价）	第一年单人月人工成本（不含税/不含管理费/元）（折扣后基准价）	合计（不含税/不含管理费/月/元）
一、节点人员	泰宁教育基地	门卫及内保	2	2600	2600	5200
		服务员	2	2600	2600	5200



	人员 部分 总计		4		10400
二、包干的日常维修项目	泰宁教育基地	项目		第一年月金额（不含税/不含管理费/元）（基准价）	第一年月金额（不含税/不含管理费/元）（折扣后基准价）
		大楼给排水系统管件、小型阀门、卫生间感应器等维修、更换费用；大楼办公区照明（包括办公室、走廊、通道、卫生间、楼梯间、电梯间）及室外普通照明灯具及开关的维修、更换费用（机房不包含在内）；楼层照明、动力配电箱空开维修、更换费用	500		400
		小计	500		400
三、包干的清洁卫生项目	泰宁教育基地	1. 厕所内洗厕剂、洗手液、垃圾袋等（应答方所用产品品牌需为国内一线品牌，不可为达利润，使用不安全、不环保产品，采购方有权给出建议，若始终达不到采购方要求，采购方有权扣罚此项费用。2. 清理化粪池、污水井、阴井、沟渠管量疏通、水池清洗化验费 3. 卫生纸（卫生纸品牌需为心相印、清风、维达品牌）4. 保洁工具及易耗品。5. 地面保养及打蜡费用。6. 垃圾清运费。7. 消杀服务：对所管辖物业区综合楼（2次/月）及员工食堂（4次/月）进行消杀。	1000		800
		小计	1000		800
四、其它服务项目（预估金额，据实结算）：	泰宁教育基地	项目			第一年月金额（不含税/不含管理费/元）
		1. 其它服务（采购方需要应答方提供的，在以上未涉及的其他服务，按实结算）			18100
		小计			18100
五、总计					29700

附件二服务内容

★物业服务内容及基本标准

物业基本服务标准

（一）保洁服务：

1、卫生间：

（1）卫生间每半小时打扫一次，无异味、台面无明显水渍、污渍，地面无水渍、垃圾，镜面



洁净、光亮。

(2) 及时更换垃圾袋、补充洗手液、补充纸卷、擦手纸。墙面无灰尘、污渍、印迹，表面色泽光亮，门、门套、隔屏板无污渍、灰尘。

2、 办公室：

(1) 多人办公室每周两次保洁，确保地面、窗台洁净无尘，及时清理垃圾。

(2) 单人办公室每天保洁一次，确保地面、桌椅洁净无尘，茶具及时清洗。

3、 公共区域：

(1) 公共区域包括：电梯、走廊通道、楼梯、扶手、大堂、 灯具、玻璃门、广场、地下车库、大楼周边道路、公共洗手间、会议室(含楼内的大、中、小会议室)等公共场所的清洁卫生，垃圾的收集、清运，水池清洗、清理化粪池等。

(2) 外围路面、架空层、空中花园、地下室每天打扫两次，每月至少冲洗一次，不定期进行巡查，确保地面无烟头纸屑，无杂物摆放，垃圾清理及时。屋面及排水沟每周清扫一次，无垃圾。

(3) 过道、楼道、大堂、电梯前室、电梯轿厢每天打扫四次，每半小时巡视一次，每周至少湿拖两次，做到洁净无积尘，无烟头纸屑。

(4) 通道垃圾桶每天清理，每周清洗一次。通道各标识牌、电梯轿厢每天擦拭一次，洁净无尘。灭火器箱每天擦拭，灭火器每周擦拭，洁净无积尘。玻璃门、窗、隔断每周擦拭一次，洁净明亮。

4、 会议室：

会议室每日清洁。保持地面、桌椅洁净无尘，桌椅摆放整齐，窗户、窗台洁净明亮，各设备无积尘。

5、营业厅：

(1) 营业厅在营业期间固定安排 1 名保洁人员全程值守保洁。

(3) 做到营业厅内环境整洁、地面干净、窗明几净。保洁人员不在场时，若临时出现污物，由营业厅班长指派其他人员开展协助保洁工作。

(二) 物业设施维护保养服务：

1、运行值班：

(1) 动力配电机房（高低压配电柜、柴油发电机组、电池组等）要求每班次 2 人实现 24 小时三班运转值班。

(2) 负责供电系统（高压低压柜、发电机、电池组、UPS）的日常保养和巡视检查并建档保存记录，遇到异常情况及时通知专业维护人员。

(3) 负责柴油发电机的日常维护工作，保证可随时启动，每半月试运行一次。遇到外市电停电，负责油机启动并完成市电切换。

2、综合维修：



(1) 负责建筑公用部位的日常管理、养护和维修,包括:楼盖、屋顶、外墙面、承重结构、楼梯间、电梯间、公共楼道、走道、营业厅、公共卫生间、外阳台、开水间、绿地等。保证建筑物外观完好、整洁、无乱张贴悬挂、无妨碍市容和观瞻。

(2) 负责大楼公共设施、设备的维修、养护、运行和管理。包括:给排水系统、照明动力系统(含办公室和室外泛光照明)、通风系统、高低压变配电、发电机组等 24 小时正常运行与日常维护。

(3) 接到报修电话,应迅速出工维修。小修、急修不过夜。

(4) 零星物品的搬运及委托零星物品的采买。因搬运过程损坏物品或丢失物品的,受托方应照价赔偿;发生安全事故,受托方应负全部责任;若危及第三方责任事故造成损失,受托方全部承担。

(5) 管理、保存与物业相关的基建、装修竣工资料和工程设备的维保资料(含机电维修专用工具、使用手册、工程图纸、竣工资料等),合同期结束时,应移交完整的维保资料。

(6) 负责维保单位日常管理。包含:空调、电梯、智能化系统等维保单位。每日进行相关巡检,发现问题及时与相关维保单位联系,按照维保合同条款督促跟进维护保养与维修工作进展。

(三) 会议与接待服务:

1、会议服务:

(1) 负责会议室管理与会务服务。

(2) 会议期间服务:负责会前会场布置与会议设备的开启;会中茶水服务与会议设备的操作;会后会场整理与会议设施的关闭。

(3) 负责会议室内各项设施设备的巡检与报修工作,确保各项设施在会议期间能够正常使用。

2、接待服务:

(1) 提供大楼书信报刊代发和临时保管工作。

(2) 协助大堂保安做好访客登记、出入证发放、访客接待等相关工作。

(3) 协助做好启动物业服务应急预案的联络工作。

(四) 代办食堂服务:

1、采购方食堂由应答方代办,应答方负责食堂的日常运行管理和服务工作。食堂工作人员归属应答方。

2、管理范围包括:食堂卫生、饭菜质量、监督食堂人员、反馈员工意见、处理双方关系等。

3、食堂管理实行“管理员负责制”,即由食堂管理员对本食堂的管理范围全面负责,并对发生的问题承担相应责任。

4、食堂工作人员均由应答方统一提供及管理,必须与应答方签订正式劳动合同,缴纳五险一金。采购方如有需求增减人员,将以正式函件报予应答方,应答方负责招聘并管理工作人员。所招聘食堂服务人员需有健康证,必须有良好的卫生习惯及敬业爱岗精神。



- 5、应答方需时刻关注食品安全，若出现食品安全问题，应答方将负有连带责任。
- 6、应答方需制定《食堂管理办法》及《食堂人员管理办法》并报予采购方。
- 7、应答方所招聘食堂服务人员薪酬需符合当地用工水平，根据不同岗位设置不同薪酬标准，所招聘服务人员薪酬需由采购方确认。

8、应答方需根据采购方发展要求和适应员工的需求，制定各类人员培训计划，认真组织实施。

9、应答方需认真执行国家有关劳动保护的规定，重视劳动保护教育，落实劳动保护措施，逐步改善劳动条件，确保食堂工作人员的安全与健康。

10、各岗位人工成本：食堂各类人员月人工成本分为 13 档：第一档 12000 元，第二档 10000 元，第三档 9000 元，第四档 8000 元，第五档 7000 元，第六档 6500 元，第七档 6000 元，第八档 5500 元，第九档 5000 元，第十档 4500 元，第十一档 4000 元，第十二档 3500 元，第十三档 3000 元。具体人员档位由后期采购方与应答方经过审定后，共同确认。以上单价不含税、不含管理费。

（五）绿植养护及租摆服务：

根据采购方需要对所管辖物业区及办公楼进行绿植养护及提供绿植租摆。每盆月租赁金额分为 7 档，第一档 70 元，第二档 60 元，第三档 50 元，第四档 40 元，第五档 30 元，第六档 20 元，第七档 15 元。具体档位由后期采购方与应答方经过审定后，共同确认。以上单价不含税、不含管理费。

（六）弱电维保及音视频维保：

根据采购方需要对所管辖物业区及办公楼的弱电进行维保，包括但不限于：大楼弱电系统、智能化系统维护及保养，采购方会议音频、话筒等设备维护及保养，采购方若需要则负责协助采购方布置会议音响及话筒等设备。个别重要大楼需派专人值守。结算金额为 300 元/人次。专人值守月人工成本分为三档，第一档：10000 元，第二档 8000 元，第三档 6000 元。具体人员档位由后期采购方与应答方经过审定后，共同确认。以上单价不含税、不含管理费。

（七）特约服务范围

特约服务：包含采购方所需额外水电，保洁，搬运等服务，班内水电 20 元/小时，班外水电 30 元/小时，外派保洁 30 元/小时，班内搬运 30 元/小时，班外搬运 40 元/小时。以上单价不含税、不含管理费。

（八）各主要岗位职责（除教育基地）

（1）物业主任

- 1、以身作则，调动员工积极性，保质、保量地完成各项工作。
- 2、检查、监督负责辖区红线范围内的道路，绿化等公共区域地面清洁。
- 3、热情对待客户，及时处理顾客对服务投诉，并做好记录。
- 4、定期对本项目员工进行培训和考核，不断提高员工的业务水平和服务质量。



5、协调本项目与各个部门的关系，合理安排人力和物力资源。

6、负责清洁用品采购计划的编制和进货物品的验收工作，并控制其合理使用，协助仓库管理员合理储存和使用保管。

(2) 事务主管

1、主持办公室全面工作，严格执行主任各项指令，有权询问、检查、督促各部门工作执行情况。

2、负责安排物业处各类文稿的草拟、审核工作，有权检查、督促岗位责任制在操作层的执行情况，及时发现问题，提出整改意见，落实奖惩制度。

3、加强与各部门的联系和沟通，对工作中具体问题不扯皮推诿，有权协调各部门工作运作和人际关系。

4、加强业务学习，提高能力，促使各部门工作实施标准化、科学化、现代化，有权向公司领导提出创新改革的意见和建议。

5、从节约出发，审批各部门办公用品的购置。

(3) 安防主管

1、主持本项目安防工作，带领和督导本项目安防人员依据岗位职责，认真做好安全保卫工作。

2、爱岗敬业、遵纪守法、严于律己、以身作则，发挥“传、帮、带”作用。

3、熟悉护卫各岗位职责、任务，掌握管理区域内治安保卫工作的规律及特点。对因管理不力而造成在执勤中发生重大失误，或安防人员出现严重违法乱纪的情况负责。

4、认真组织本项目安防人员的训练工作，完成训练任务等。

(4) 保洁主管

1、熟知工作区域内的各项工作，掌握紧急或突发事件的处理方法，负责管理区域内清洁卫生方面工作的安排。

2、组织员工进行业务知识培训考核，提高员工的业务水平、服务质量。

3、每日深入到个区域全面巡查清洁成效，发现问题及时处理，对解决不了的要及时向主管领导反映。

4、观察和掌握员工的工作情绪，批评、纠正、指导及评估员工的工作质量。

5、完成公司领导交办的突击性工作。

(5) 水电主管

1、在物业主任的直接领导下，负责机电安装维修工程的全面管理工作。

2、负责辖区内设施、设备的运行、保养、维修、安全检查工作的安排与落实。

3、履行管理处签订的设备管理合同，完成下达的各项管理指标和经济指标。

4、确保机电安装维修工程管理的设施、设备处于安全、良好的运行状态。

5、执行政府部门的有关行业法规，加强安全管理和安全教育，建立各级安全制度，防止发生安全事故。

6、对设施、设备的运行、维修和保养的正常运行每月必训进行一次全面检查，每月不少于一次



夜间查岗。

- 7、负责员工的政治思想教育和专业技能培训，不断提高员工的综合能力和素质。
- 8、负责组织对公司接管的机电设施、设备进行验收及其配套设施完善工作。
- 9、负责组织技术文件和设备档案的接管、建立和管理工作。
- 10、负责业户对工作的投诉处理，负责本部门不合格服务的处理，纠正和预防措施的实施、跟踪、检查。
- 11、定期向经理汇报工作，完成上级交办的临时任务。

(6) 消控主管

1. 协助保安主管建立、健全监控中心管理制度，规范工作流程，确保监控中心有效运作。
2. 监督现场工作人员的工作状况，及时发现问题，通知当事人整改。
3. 分析、处理各类信息，就管理处的各项工作向管理处领导提出合理化建议。
4. 协调管理处与相关单位的关系，以及管理处内各业务部门间的关系，以保证管理处的各项服务工作顺利进行。
5. 指挥处理各类突发事件。
6. 监督监控中心人员的工作状况，检查监控中心各类质量记录，发现问题及时纠正，并定期将质量记录汇总交保安部主管。
7. 核查监控中心值班人员处理的各类违章事件，将罚款及时上交管理处。
8. 组织监控中心周例会，了解下属思想状况，传达公司和管理处各项批示，收集有效信息，做好上传下达工作。
9. 掌握中心人员的岗位职责，对监控中心的工作人员和后补人员定期进行培训，施行有效的监督，以确保监控中心发挥监控和信息沟通的作用。

(7) 安防班长

- 1、主持本班工作，带领和督导全班人员依据岗位职责，认真做好安全保卫工作。
- 2、爱岗敬业、遵纪守法、严于律己、以身作则，发挥“传、帮、带”作用。
- 3、熟悉护卫各岗位职责、任务，掌握管理区域内治安保卫工作的规律及特点。对因管理不力而造成本班在执勤中发生重大失误，或本班人员出现严重违法乱纪的情况负责。
- 4、认真组织全班的训练工作，完成训练任务等。

(8) 门卫及内保

- 1、监视管辖区内人员、车辆活动情况，维护管辖区内秩序，防止发生不安全事故。
- 2、巡查、登记公共部位设施设备完好情况。
- 3、对管辖区内可疑的人员和物品进行盘问和检查。
- 4、制止管辖区内的打架、滋事事件。
- 5、驱赶管辖区内的摆卖、乞讨、散发广告等闲杂人员。
- 6、每班巡检楼宇不少于两次，对楼宇内的闲杂人员进行盘问和驱赶，对业主违反管理规定，影



响他人工作、休息的行为进行劝阻和制止。

- 7、检查、看管好停放在管辖区内的车辆，防止丢失和损坏。
- 8、指挥机动车辆按规定行驶和停泊，保证消防通道畅通。防止发生交通事故。
- 9、负责火警、匪警的验证和处置。
- 10、应对访客的咨询，必要时为其向导。
- 11、协助处理疑难问题等。

(9) 保洁员（含绿化）

- 1、熟悉本岗位工作的范围和内容，熟悉掌握本职工作所需的业务知识和技能，按规定标准和操作程序保质保量完成所管辖区域内的清洁工作并经常进行清洁。
- 2、负责所管辖区域内生活垃圾的收集，并协助清运工作。
- 3、完成管理处领导交办的其他工作和突击性工作。

(10) 水电维修

- 1、负责对设备的运行值班，处理一般性故障，参与协助设施、设备的维修、保养工作，对发生的问题及时向上级领导或管理处汇报。
- 2、值班人员必须熟悉大楼的供水、供电、电梯、空调、职能设施、设备的情况，掌握相关设备的操作程序和应急处理措施。禁止与本部门无关人员进入机房。
- 3、定时巡视设施、设备的运行情况，认真做好巡查记录和值班记录。
- 4、配合管理处各部门的各项工作，建立良好的合作关系，记录维修投诉情况，并及时处理。
- 5、保持值班室、高低压配电房和水泵房、设备房的清洁及物品的有序摆放。
- 6、负责设备房的安全管理工作，禁止非工作人员进入，禁止各种违反设备房管理规定的行为。
- 7、遇到突发停电或发生其他突发事件时，应从容镇定，按规定和操作规程及时排除故障，或采取应急措施，迅速通知相关人员处理。
- 8、加强防范意识，做好配电房、水泵房的防火、防水、防小动物的安全管理工作。
- 9、电工需持有作业类别为电作业的特种作业操作证。

(11) 消防监控

- 1、认真贯彻上级有关消防安全工作的指示和规定。
- 2、熟悉与掌握消防设备的构造性能，保证救灾操作有序、准确迅速。
- 3、做好消防值班记录、交接班手续、各种消防报警及电话消防投诉。
- 4、定期对消防设备进行巡检、维护，确保消防设备时时处于良好备用状态。
- 5、按时交接班，每班对值班记录、设备状况、事故处理及各处钥匙交接清楚，无交接班手续，值班人员不得擅自离岗。
- 6、宣传消防规章制度，报告消防隐患，提出消防合理化建议。



- 7、非消防工作所需，不准占用电话机，非值班人员禁止进入值班室。
- 8、上班时间不准在控制中心抽烟、睡觉、看书报，有事必须得到领班同意后方可离岗。
- 9、发生火灾时，迅速按灭火作战方案紧急处理，并尽快报告经理。
- 10、佩戴工作牌上岗。

(12) 服务员

1. 负责会议前的准备茶水、会议用品等工作。
2. 负责会议室设备及服务用品的检查及报修。
3. 负责保持会议室与服务区的干净整洁。
4. 负责会后的会场整理。
5. 负责会议室条幅，指示牌的摆放及悬挂。
6. 负责杯具的清理及消毒。
7. 负责本岗位绿色植物的养护工作。
8. 负责家具的定期保养工作。
9. 负责客人遗留物品的收集整理并及时上报。
10. 负责使用清洁工具的保养及维护。
11. 负责会议临时更改信息的通知及发放。
12. 完成上级交待的其它工作。

各主要岗位职责(教育基地)

(1) 项目经理

- 1、协助业主抓好培训中心的日常工作，定期、不定期向业主汇报工作，有效做好技术性日常工作；保证培训基地各项指标的完成，直接对业主负责。
- 2、制定培训基地的各项管理章程及各项规章制度，协调各部门的工作，协助业主监督、检查各项方针、政策，上级指标及各项规章制度的执行情况，并主持召开每周工作例会。
- 3、保持和发展培训基地与各界良好的公共关系，树立和提高培训基地的形象。
- 4、协调各部门关系及配合，发生矛盾时，应及时疏导调查分析，明确责任，并及时正确的作出处理，对各部门提出的问题要给予及时的解决和处理。
- 5、检查、督导培训基地的人事培训工作，加强人力资源建设，发现和培养人才。
- 6、每周不少于2次对培训基地各部门的管理质量、服务水平，设施安全进行检查和追究。
- 7、每月终了于次月5日前写出培训基地的经营情况分析报告，对培训基地每月培训管理情况进行分析和汇总、总结，根据培训基地培训管理中存在的问题，制定出改进计划和措施，并上报业主。
- 8、不定期与培训学员会面，了解培训学员的投诉和反映的各种意见，作为改善提高管理和服务水平的参考。
- 9、执行业主决议，按时完成业主交办的各项任务。



(2) 事务主管

- 1、在项目经理领导下,协调各部门工作,主要负责后勤保障等工作,督促检查教育拓展基地各部门落实规章制度和执行情况,并做好上传下达工作,直接对项目经理负责。
 - 2、检查各部门考勤、执行纪律情况,经常组织各部门开展卫生、安全检查,优化教育拓展基地经营环境,提高基地整体服务管理水平。
 - 3、负责各种报表的审核、上报、签章,以及教育拓展基地对外职能部门关系的协调。
 - 4、组织和协调各部门做好防火、防盗、防破坏等,安全保卫工作。
 - 5、负责教育拓展基地的对外联络,处理好日常事务,完成项目经理交办的各项临时任务。
 - 6、负责执行教育拓展基地行政事务,规章制度的落实与监督、检查考核工作。
 - 7、负责教育拓展基地日常各部门排班审核及月底考勤审核工作,督促检查是否到位,保存好排班及考勤记录,进行存档。
 - 8、负责本部门人员的排班、考勤、考核追究情况并作好记录,备查;根据本部门工作需要合理安排本部门员工的请假、休假,合理安排员工的工作岗位。
 - 8、监督对教育拓展基地电力、燃气、供水日常系统和应急系统的资料整理及维护保养,并进行定期检验和故障检修。
 - 9、每月终了于次月5日内向项目经理报送各部门报送的分析报告,(汇总、统计未报送的部门进行追究扣分)并写出本月教育拓展基地综合管理工作报告,详细说明本月在管理工作中存在的问题及改进措施,进一步完善营运和管理制度。
- 本岗位职责属试行阶段,若在操作过程中与事实相违背或不利于教育拓展基地经营,可进行修订,修订后的岗位职责经相关人员签字审批后此岗位职责将自动作废。

(3) 采购员

- 1、负责本部门人员的排班、考勤、考核追究情况并作好记录,备查;根据本部门工作需要合理安排本部门员工的请假、休假,并根据当天客人入住情况合理安排员工的工作岗位。
- 2、全权负责客房部的管理工作,向项目经理负责接受项目经理的督导,协调本部门与其他部门工作协调及本部设备的维护。
- 3、负责客房部各项工作的计划,组织和指挥工作,带领客房部全体员工完成项目经理下达的各项工作指标。
- 4、检查客房部的设施和管理,抽查本部工作质量及工作效率。
- 5、巡查本部所属区域并做好记录,发现问题及时解决,不断完善各项操作规程。
- 6、定期约见与教育拓展基地有关长住关系的重要客人,虚心听取客人的意见,不断改进和完善工作。
- 7、对客房部的清洁卫生,设备折旧,维修保养,成本控制,安全等负有管理责任。
- 8、全权处理本部门所发生的一切内部、外部事务,及客人的投诉工作,本人能处理的要立即处理,处理不了的要立即向上级汇报。



- 9、经常与前厅保持联系，及时检查审核前厅工作，了解客人对客房工作的各项意见和建议。
- 10、负责对本部门员工进行定期或不定期的业务操作培训，不断提高业务素质，服务水平和操作技能。
- 11、每月终了于次月五日内写出本部门运营分析报告，详细说明本月运营、管理中存在的问题及改进措施，上报项目经理。

本岗位职责属试行阶段，若在操作过程中与事实相违背或不利于教育拓展基地经营，可进行修订，修订后的岗位职责经相关人员签字审批后此岗位职责将自动作废。

(4) 水电主管

- 1、在物业主任的直接领导下，负责机电安装维修工程的全面管理工作。
- 2、负责辖区内设施、设备的运行、保养、维修、安全检查工作的安排与落实。
- 3、履行管理处签订的设备管理合同，完成下达的各项管理指标和经济指标。
- 4、确保机电安装维修工程管理的设施、设备处于安全、良好的运行状态。
- 5、执行政府部门的有关行业法规，加强安全管理和安全教育，建立各级安全制度，防止发生安全事故。
- 6、对设施、设备的运行、维修和保养的正常运行每月必训进行一次全面检查，每月不少于一次夜间查岗。
- 7、负责员工的政治思想教育和专业技能培训，不断提高员工的综合能力和素质。
- 8、负责组织对公司接管的机电设施、设备进行验收及其配套设施完善工作。
- 9、负责组织技术文件和设备档案的接管、建立和管理工作。
- 10、负责业户对工作的投诉处理，负责本部门不合格服务的处理，纠正和预防措施的实施、跟踪、检查。
- 11、定期向经理汇报工作，完成上级交办的临时任务

(5) 服务员

- 1、负责教育拓展基地所有公共楼梯、员工通道、烟灰筒、家具、台面、玻璃、墙柱、天花板、顶灯、空调出风口、休息厅沙发、地毯、茶几、烟缸、电话机、消防器材、电梯、指示牌及地毯等设备设施的清洁，保证地板无灰尘、烟头、纸屑、水迹、油渍及其他印记。
- 2、负责客用洗手间的清洁，按照洗手间清洁程序进行清洁消毒工作。
- 3、补充和更换公共洗手间的洗手液、卫生纸、鲜花、卫生球、定时喷洒空气清新剂。
- 4、做好大型会议和宴会期间的值班工作。
- 5、负责庭院区域的日常卫生清洗。
- 6、负责垃圾房的卫生管理。
- 7、负责对教育拓展基地各区域容易滋生蚊蝇、蟑螂、老鼠、白蚁等虫害的地主进行药物喷杀防治工作。
- 8、负责教育拓展基地各区域的花木、盆景的养护、清洁、病虫害防治工作。



9、完成上级分派的其他工作。

(6) 水电维修

- 1、负责对设备的运行值班，处理一般性故障，参与协助设施、设备的维修、保养工作，对发生的问题及时向上级领导或管理处汇报。
- 2、值班人员必须熟悉大楼的供水、供电、电梯、空调、职能设施、设备的情况，掌握相关设备的操作程序和应急处理措施。禁止与本部门无关人员进入机房。
- 3、定时巡视设施、设备的运行情况，认真做好巡查记录和值班记录。
- 4、配合管理处各部门的各项工作，建立良好的合作关系，记录维修投诉情况，并及时处理。
- 5、保持值班室、高低压配电房和水泵房、设备房的清洁及物品的有序摆放。
- 6、负责设备房的的安全管理工作，禁止非工作人员进入，禁止各种违反设备房管理规定的行为。
- 7、遇到突发停电或发生其他突发事件时，应从容镇定，按规定和操作规程及时排除故障，或采取应急措施，迅速通知相关人员处理。
- 8、加强防范意识，做好配电房、水泵房的防火、防水、防小动物的安全管理工作。
- 9、电工需持有作业类别为电工作业的特种作业操作证。

(7) 门卫及内保

- 1、监视管辖区内人员、车辆活动情况，维护管辖区内秩序，防止发生不安全事故。
- 2、巡查、登记公共部位设施设备完好情况。
- 3、对管辖区内可疑的人员和物品进行盘问和检查。
- 4、制止管辖区内的打架、滋事事件。
- 5、驱赶管辖区内的摆卖、乞讨、散发广告等闲杂人员。
- 6、每班巡检楼宇不少于两次，对楼宇内的闲杂人员进行盘问和驱赶，对业主违反管理规定，影响他人工作、休息的行为进行劝阻和制止。
- 7、检查、看管好停放在管辖区内的车辆，防止丢失和损坏。
- 8、指挥机动车辆按规定行驶和停泊，保证消防通道畅通。防止发生交通事故。
- 9、负责火警、匪警的验证和处置。
- 10、应对访客的咨询，必要时为其向导。
- 11、协助处理疑难问题等。

(8) 消监控

- 1、认真贯彻上级有关消防安全工作的指示和规定。
- 2、熟悉与掌握消防设备的构造性能，保证救灾操作有序、准确迅速。
- 3、做好消防值班记录、交接班手续、各种消防报警及电话消防投诉。
- 4、定期对消防设备进行巡检、维护，确保消防设备时时处于良好备用状态。



- 5、按时交接班，每班对值班记录、设备状况、事故处理及各处钥匙交接清楚，无交接班手续，值班人员不得擅自离岗。
- 6、宣传消防规章制度，报告消防隐患，提出消防合理化建议。
- 7、非消防工作所需，不准占用电话机，非值班人员禁止进入值班室。
- 8、上班时间不准在控制中心抽烟、睡觉、看书报，有事必须得到领班同意后方可离岗。
- 9、发生火灾时，迅速按灭火作战方案紧急处理，并尽快报告经理。
- 10、佩戴工作牌上岗。

(9) 保洁员（含绿化）

- 1、服从主管及领班的安排，清扫客房，填写服务员工作报告中的各项内容。
- 2、领取楼层万能钥匙，准确填写钥匙领用单。
- 3、及时清理宾客的房间及卫生间，及楼层所有的区域卫生。
- 4、按照消毒程序，对客人使用的洁具进行及时有效的消毒。
- 5、确保房间内各项设施和物品的完好，如有损坏立即向领班或主管报告。
- 6、检查房间内小酒吧饮品的消耗情况，准确清点，开帐并及时补充，如发现客人有遗留物，应立即报告领班或主管并将客人遗留物交房务中心登记。
- 7、报告住店客人的患病情况及特殊情况，如遇紧急事件，也可越级向有关领导报告。
- 8、客人离店后，及时查看房间设备物品是否齐全和有无损坏，发现问题及时向领班和前台报告房间状况。
- 9、保持工作间、工作车及各类用品的整齐，清洁，正确使用各种清洁设备和用具，做到床铺平整无皱，设备用品齐全，物品摆放整齐美观，无卫生死角，无灰尘，蛛网纸屑，烟头等。
- 10、对所责任区域内的设备维修，设施应及时准确地，并陪同工程维修人员进房维修，检查修复质量。
- 11、及时给客人补充客用品，并合理使用，保管设备和清洁用具。
- 12、及时核准房态，迅速清理客人已离开的房间，检查房内物品设备完好后报房务中心登记。
- 13、密切注意入住客人的情况，防止房内打架及其他不良事情的发生，如有问题立即向领班或主管报告。

管理人员清单

姓名	职务	年龄	学历	物业服务现场管理经验
刘 菲	物业主任	38 周岁	本科	14
肖辉晖	事务主管	30 周岁	大专	2 年
林月容	保洁主管	42 周岁	本科	4.5 年
魏家荣	水电主管	38 周岁	大专	4 年

普通工作人员承诺函

致：中国移动通信集团福建有限公司三明分公司



关于贵司《中国移动福建公司三明分公司 2020 年-2023 年物业服务项目》（以下简称比选文件），我司确认已收到并完全理解比选文件，并提供如下承诺：

有 我司承诺派驻的普通工作人员有 2 年及以上物业工作经验占比为 85%。如我司做虚假承诺，中选后无法达到我司承诺的内容，我司自愿接受采购人作出的以下任意处理：

- 1、取消中选资格
- 2、解除合同
- 3、赔偿因此而造成的采购人的损失。

应答人名称：（盖单位章） 融信世欧物业服务集团有限公司

法定代表人：（签字） 马祥宏

附件三考核表

20X×年×月中国移动××大楼物业服务考评表

类别	内容	分值	得分	扣分原因
基础管理 (15 分)	物业公司制度健全、管理规范，认真了解并自觉遵守业主单位的相关制度。管理规范得 5 分，每处不规范扣 1 分，扣完为止。	5		
	物业公司认真履行物业管理职责，积极响应业主需求，主动地提供高效、优质服务。每处不规范扣 1 分，扣完为止。	3		
	物业工作人员品行端正，仪容整洁，举止得体大方，在工作中注意文明礼貌。每处不规范扣 1 分，扣完为止。	3		
	虚心接受意见和建议，及时、妥善处理业主单位及其员工提出的投诉和咨询。若有发现投诉不受理、不反馈的情况，每次扣 1 分，扣完为止。	4		
场所及维修管理 (20 分)	大厦楼层、房号标志明显，设置指示标识或示意图。公共场所内的设施、花木等布置合理、整齐。每处不规范扣 1 分，扣完为止。	5		
	认真巡查，及时上报公共区域出现的房屋破损情况。若未巡查，则不得分。	5		
	对进入大院的各类机动、非机动车辆进行疏导和管理，确保车辆停放整齐、有序。业主发现乱停车，造成堵塞的，每次扣 0.5 分，扣完为止。	5		
	保持公共走廊、道路等通道畅通，路面平坦。每处不规范扣 1 分，扣完为止。	5		
公共系统管理 (20 分)	认真做好大楼内部供电、给排水系统的管理，保障正常供电供水。每处不规范扣 1 分，扣完为止。	5		
	定期对公共水电设施进行检查，及时修理、更换出现故障的设施。未进行定期检查不得分。	5		



	督促代维单位做好保证大楼内中控、消防、电梯等系统的维保工作，保证各安全、稳定运行。代维单位未及时维保，物业连带责任，每次不及时扣1分，扣完为止。	5		
	在重大会议、重要庆典期间，配合做好中控、电梯系统的设置和控制。出现为配合或者不配合每次扣2分，扣完为止。	5		
出入、安全管理 (5分)	建立应急预案，配合业主单位妥善处理各类突发事件，保障业主单位人员、财物的安全。每月进行一次应急演练。未建立应急预案不得分。	5		
环境卫生 (20分)	配备专职的清洁人员，定期进行卫生清洁工作，确保责任范围内的公共场所干净、整洁。环卫设备完备，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站，并及时清理、维修，保证其正常使用。卫生问题造业主投诉，每次扣0.5分。	3		
	垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀。未定期处理不得分。	3		
	大院内花草树木长势良好，外形美观，绿地无改变使用用途和占用现象。每处不规范扣1分，扣完为止。	3		
	卫生间保洁：卫生间每半小时打扫一次，无异味、台面无明显水渍、污渍，地面无水渍、垃圾，镜面洁净、光亮。及时更换垃圾袋、补充洗手液、补充纸卷、擦手纸。墙面无灰尘、污渍、印迹，表面色泽光亮，门、门套、隔屏板无污渍、灰尘。每处不规范扣0.5分，扣完为止。	3		
	公共区域保洁：外围路面、架空层、空中花园、地下室每天打扫两次，每月至少冲洗一次，不定时进行巡查，确保地面无烟头纸屑，无杂物摆放，垃圾清理及时。屋面及排水沟每周清扫一次，无垃圾。过道、楼道、大堂、电梯前室、电梯轿厢每天打扫四次，每半小时巡视一次，每周至少湿拖两次，做到洁净无积尘，无烟头纸屑。通道垃圾桶每天清理，每周清洗一次。通道各标识牌、电梯轿厢每天擦拭一次，洁净无尘。灭火器箱每天擦拭，灭火器每周擦拭，洁净无积尘。通道玻璃每周擦拭一次，洁净明亮。每处不规范扣0.5分，扣完为止。	5		
	会议室保洁：会议室每日清洁。地面、桌椅洁净无尘。桌椅摆放整齐，及时更换垃圾桶。窗台洁净明亮，各设备无积尘。每处不规范扣0.5分，扣完为止。	3		
食堂管理 (5分)	主要从食品安全、后勤人员管理，就餐环境等方面进行考核。出现员工投诉一次扣1分，扣完为止。出现食品安全问题不得分。	5		
其它情况 (5分)	当月无投诉、无安全问题则得5分。当月出现安全问题，每项扣物业费1000元，并扣考核分2分。当月出现员工投诉，每项扣物业费500元，扣考核分1分；上升至部门领导投诉，每项扣物业费1000元，扣考核分2分；公司领导投诉，每项扣物业费5000元，扣考核分5分。	5		
人工成本 (10分)	承诺人工成本均用于人员薪酬发放，甲方有权要求提供上一月的工资发放明细。要求未提供，每次扣5分。	10		
合计		100		



中国移动通信集团福建有限公司

中国移动通信集团福建有限公司

中国移动通信集团福建有限公司

附件四 关于遵守《中国移动福建公司供应商管理办法》的承诺书

关于遵守《中国移动福建公司供应商管理办法》的承诺书

中国移动通信集团福建有限公司：

为确保采购活动公平、公开、公正开展，推进诚信体系建设，共同建立和谐健康的供应链，保障采购活动中各方的合法权益，我公司在参与中国移动福建公司采购活动（包括但不限于供应商应答环节、合同订立环节、合同履行环节等）自愿作出如下承诺：

一、严格遵守国家法律法规。坚持诚信原则，体现契约精神，恪守商业道德和职业道德规范，不从事并抵制不诚信行为。

二、严格遵守并执行《中国移动福建公司供应商管理办法》管理要求，《中国移动福建公司供应商管理办法》具体内容详见本承诺书附录。

三、如违反以上承诺，我公司自愿接受中国移动福建公司依据《中国移动福建公司供应商管理办法》的相关规定，采取包括但不限于如下措施对我公司进行严肃处理：扣减绩效评估分、扣减综合评审得分、取消中标/中选资格、终止合同、长期终止与我公司合作等。

四、本承诺书有效期为自承诺之日（按照投标应答截止之日计）起十年。

附录：《中国移动福建公司供应商管理办法》

本办法所称供应商，是指由中国移动采购共享服务中心、中国移动福建公司各级采购部门组织引入并已签订采购合同的供应商，以及参与中国移动福建公司各级采购部门组织的采购寻源活动的潜在供应商。上述供应商包括原厂、当前代理商以及原厂后续更换的新代理商。

一、供应商绩效评估和应用原则

供应商绩效评估是通过对供应商提供的被评估产品或服务在合同履行阶段的表现进行评估，获得供应商绩效评估得分。对于需要进行供应商绩效评估的集中采购



产品或服务，供应商绩效评估标准将纳入采购文件、合同等法律文件。

集中采购项目可在供应商选择阶段使用同类产品或服务最近一个集采周期的评估成绩。对于无评估成绩的供应商，取该项目所有通过资格审查供应商有效评估成绩平均值的90%与其中最低分之间的较高者，作为其评估成绩进行补齐。

如参与集中采购项目的供应商与参与绩效评估的供应商存在原厂与代理关系，原则上采用原厂评估成绩。

二、供应商负面行为分级

根据供应商负面行为给中国移动福建公司通信网络建设、生产运营、优质服务、企业形象造成的负面影响程度和经济损失不同，依次分为一般负面行为、严重负面行为和特别严重负面行为。

有下列情况之一者，为一般负面行为：

- (一) 故意修改采购文件明确列明的技术参数并进行响应的；
- (二) 存在质量、履约等问题拒不整改的；
- (三) 违约转包、分包合同货物情节严重的；
- (四) 没有按照承诺使用承诺品牌、承诺参数的元器件或原材料被责任追究的；
- (五) 因供应商产品质量问题或供应商操作等原因造成中国移动网络故障，达到《电信网络运行监督管理办法》（工信部电管〔2009〕187号，以下简称《监督管理办法》）定义的重大事故，或达到《互联网网络安全信息通报实施办法》（工信部保〔2009〕156号，以下简称《实施办法》）定义的重大事件，或达到《中国移动全网重大通信故障定义》（以下简称《故障定义》）中定义的故障情形且造成重大影响（被国家级新闻媒体和各大门户网站集体进行负面报道等情况）的重大事件。如前述事故或故障同时符合《监督管理办法》、《实施办法》和《故障定义》的相应情形定义，则以《监督管理办法》、《实施办法》的定义情形为准；
- (六) 其他经中国移动福建公司认定为一般负面行为的。

有下列情况之一者，为严重负面行为：

- (一) 产品质量不符合合格标准，或延期交货，或供应商服务人员未按合同要求及时到位、技术指导不到位或售后服务不到位，同一合同周期内首次发生，且拒不整改或在整改要求时限内未完成整改的；
- (二) 产品质量不符合合格标准，或延期交货，或供应商服务人员未按合同要求及时到位、技术指导不到位或售后服务不到位，同一合同周期内同一种行为累计发生两次及以上的；
- (三) 在采购活动中供应商以他人名义参加采购或弄虚作假的，包括但不限于使用伪造变造的许可证件，提供虚假的财务状况或者业绩，提供虚假的项目负责人或者主要技术人员简历、劳动关系证明，提供虚假的信用状况以及与检测单位串通伪造检测结果的行为等；
- (四) 在采购活动中供应商相互串通或者与采购人及采购相关方串通的，包括但不限于相互协商报价等实质性内容，约定中选人，约定部分供应商放弃参加采购或者中选，按照同一集团、协会、商会等组织要求协同投标，为谋取中选或者排斥



特定供应商而采取联合行动，非法获知标底或评审委员会成员信息等；

（五）无正当理由不与采购人订立合同，在签订合同时向采购人提出附加条件，或者不按照采购文件要求提交履约保证金的；

（六）对采购人或其他供应商进行诋毁或恶意投诉的，或者对其他供应商、采购人等采购活动的相关方采取威胁、欺骗等非法手段的；

（七）因供应商产品质量问题或供应商操作等原因造成中国移动网络故障，并达到《监督管理办法》定义的特别重大事故，或《实施办法》定义的特别重大事件的；

（八）因供应商产品质量问题或供应商操作等原因造成中国移动安全生产事故，并达到国家《生产安全事故报告和调查处理条例》（国务院令第 493 号，以下简称《生产安全事故条例》）定义的一般事故级别的；

（九）其他经中国移动福建公司认定为严重负面行为的。

有下列情况之一者，为特别严重负面行为：

（一）司法、纪检监察部门认定供应商向采购人、评审委员会成员、采购代理机构、检测单位等中国移动采购相关方及相关人员行贿或违法违规提供不正当利益的；

（二）因供应商产品质量问题或供应商操作等原因造成中国移动安全生产事故，并达到《生产安全事故条例》定义的较大事故及以上级别事故的；

（三）其他经中国移动福建公司认定为特别严重负面行为的。

三、供应商负面行为责任追究措施

对发生负面行为的供应商应按照以下规则进行责任追究：

负面行为分级情况	充分竞争采购领域的追究措施	不充分竞争采购领域的追究措施
一般负面行为	1. 取消该单位该类产品或服务中标/中选资格，终止相应合同。 2. 后续三年内参加该单位同类产品或服务采购时，扣减 3 分（百分制）综合评审得分。	后续三年内参加该单位同类产品或服务采购时，扣减 3 分（百分制）综合评审得分。
严重负面行为	供应商的同类产品或服务在中国移动福建公司全省范围内禁止合作 3 年。	后续三年内参加该单位同类产品或服务采购时，扣减 5 分（百分制）综合评审得分。
特别严重负面行为	供应商所有充分竞争采购领域的产品或服务在中国移动福建公司全省范围内禁止合作 3 年。	供应商的同类产品或服务在中国移动福建公司全省范围内禁止合作 3 年。

注：本表所述供应商包括原厂、当前代理商以及原厂后续更换的新代理商。

供应商因其负面行为被追究责任且不能确定对应产品或服务类别的，则针对该供应商充分竞争采购领域的全部产品及服务类别进行责任追究。

供应商因其负面行为被追究责任的，其基于合同约定应承担的违约责任仍应继续承担。对供应商负面行为的处理不替代对供应商合同项下法律责任的追究。

供应商在履约期间被处以禁止合作的，应终止当前相应产品类别合同或协议的执行。禁止合作期自中国移动福建公司发布公告之日起算，期满后自动解除。



供应商在禁止合作期满后参与中国移动福建公司相应产品类别采购活动时，其首次参与时的绩效评估成绩按照新供应商取定标准计取。
供应商发生特别严重负面行为的，将在中国移动全集团实施供应商负面行为处理结果联动。

附件五 廉洁诚信协议

廉洁诚信协议

甲方：中国移动通信集团福建有限公司三明分公司

乙方：融信世欧物业服务集团有限公司

为保障甲方与乙方在业务来往的合法权益，推进甲、乙双方及其工作人员的廉洁诚信建设，使甲、乙双方的业务往来充分体现廉洁、诚信的原则，预防商业贿赂和不正当竞争，甲、乙双方在自愿的基础上签署本协议。

第一条 本协议作为本合同的附件，经甲、乙双方签署后生效。

本协议所指利害关系人是指中国移动福建公司有关工作人员、有关工作人员亲属及其他共同利益关系人。

第二条 甲、乙双方应共同遵守下列条款：

(一) 严格遵守国家法律法规，坚持廉洁、诚信的原则，恪守公认的商业道德和职业道德规范，不从事并抵制不廉洁、不诚信行为；

(二) 对各自工作人员开展廉政教育，增强相关人员廉洁自律的意识。

第三条 甲方应遵守下列条款：

(一) 利害关系人不得接受或以借用等名义占用乙方或乙方工作人员的财物；

(二) 利害关系人不得接受乙方提供的礼品、宴请以及旅游、健身、娱乐等活动安排；

(三) 利害关系人不得接受乙方提供的礼金和各种有价证券、支付凭证；

(四) 利害关系人不得要求乙方支付应由本人负担的费用或报销票据；

(五) 利害关系人不得接受由乙方提供的其他任何可能影响本人公正执行公务的财物或服务；

(六) 当乙方提供本条第(一)至(五)款所指的内容，或实施其他不廉洁、不诚信行为时，利害关系人应予以拒绝；对于无法拒绝的，应及时向甲方工作团队的上级主管部门或监督检查部门举报并上缴相关财物。

第四条 乙方应遵守下列条款：

(一) 不得给予或以借用等名义向利害关系人提供财物；

(二) 不得向利害关系人提供礼品、宴请以及旅游、健身、娱乐等活动安排；

(三) 不得向利害关系人提供礼金和各种有价证券、支付凭证；



- (四) 不得为利害关系人支付应由其本人承担的费用或报销票据;
- (五) 不得向利害关系人提供其他任何可能影响其公正执行公务的财物或服务;
- (六) 利害关系人主动索取和要求本条(一)至(五)款所指的内容,或实施其他不廉洁、不诚信行为时,乙方应拒绝,并有义务向甲方工作团队的上级主管部门、监督检查部门举报或投诉,也可向国家有关部门举报。甲方相关部门应保护乙方当事人的合法权益。

第五条 违约责任

甲、乙双方工作人员如违反本协议规定,由甲、乙双方依据有关规定严肃处理。如乙方违反本协议规定,甲方有权依据甲方相关采购文件及公司内部相关规定,对乙方进行严肃处理。

乙方不廉洁、不诚信行为造成甲方经济损失或有损甲方企业社会形象和声誉的,由乙方予以赔偿。

第六条 甲、乙双方的监督检查部门对本廉洁诚信协议的执行情况进行监督检查,接受有关投诉和举报。

甲、乙双方监督检查部门应当认真履行职责,在监督检查、处理投诉和举报过程中发现存在本协议所禁止的行为时,可以向对方单位相关人员询问情况,必要时可以请求对方监督检查部门予以协助,对方应予积极配合。

第七条 本协议为采购合同附件,与采购合同一并签署。

第八条 本协议由甲方负责解释。

第九条 中国移动福建公司三明分公司监督检查部门举报及投诉渠道

举报及投诉电话: 0598-8035801 (受理时间为工作日 9:00-12:00、15:00-18:00)

邮箱: smcaigoutousu@fj.chinamobile.com