

乌海分行辖内本部及营业网点物业管理服务 集中采购需求

根据工作安排，现将建设银行乌海分行辖内机构物业管理服务采购需求介绍如下：

一、项目说明

1.项目基本情况：本项目为一整包。

2.服务期限：三年。

3.服务内容：保洁服务、水电管理服务、养护服务（水电暖等设施的养护）、车辆驾驶服务、餐饮服务、会议服务、收发服务、门卫保安值守服务、绿化管理服务等。

4.服务地点：内蒙古乌海市。包括建设银行乌海分行本部办公大楼（含东副楼、北副楼及后院）、全辖 13 个支行及附行式自助设备、5 个离行式自助设备、本部及 2 个支行食堂、本部 7 台公务车驾驶员。

5.付款方式：按照合同约定付款。

6.服务品类：品类编码为：C2201 公共区域有物业服务

二、对候选供应商的要求

1.投标人为中华人民共和国境内合法注册的独立法人，具有独立承担民事责任的能力，遵守国家有关法律、法规，具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。

2.投标人当前未处于限制开展生产经营活动、责令停产停业、责令关闭、限制从业等重大行政处罚期内。

3.投标人当前未被“信用中国”网站列入重大税收违法

失信主体；未被“中国执行信息公开网”列入失信被执行人名单；未被“中国政府采购网”列入政府采购严重违法失信行为记录名单；未被“国家企业信用信息公示系统”网站列入严重违法失信名单。

4.法定代表人(负责人)为同一人或存在控股、管理关系的不同投标人，不得同时参加本项目。相互之间存在关联关系的投标人，不得同时参加本项目。投标人之间存在下列关系之一时被认为存在关联关系：

(1) 法定代表人(负责人)为同一人。

(2) 一方以直接或间接方式持有另一方股份达到 25% 以上。

(3) 双方共同具有一名(含)以上的高管人员。

5.投标人须在法律和财务上独立、合法运作并独立于建设银行和招标代理机构。

6.投标人与建设银行不存在利益冲突，不存在损害建设银行合法利益和声誉的情形，不存在针对建设银行的重大诚信问题。

7.投标人未处于建设银行暂停合作、供应商禁用或退出期内。

8.投标人承诺在本项目招标过程中不存在下列情形。如存在下列情形之一，招标人有权取消其投标或中标资格。情形包括但不限于：

(1) 法定代表人(负责人)在生产经营活动中受到刑事

处罚；

(2) 重大并购或重组，影响正常生产经营；

(3) 其他重大风险事项，影响正常采购合作。

9.本项目不接受联合体投标。

10.投标人提供的产品或服务成果不存在任何侵犯第三方知识产权的情形。如果第三方声称投标人向建设银行提供的产品或服务成果侵犯其知识产权，并已就此对建设银行或投标人提起（包括威胁提起或很可能提起）法律诉讼程序或知识产权行政执法程序（简称侵权诉讼），则投标人自知悉上述事项起将立即书面通知建设银行，建设银行有权采取相应措施，投标人将依法承担全部责任。

11.投标人法定代表人、控股股东或实际控制人与中国建设银行各级行领导及使用需求部门、采购部门关键岗位人员无夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系。

12.投标人提供投标文件递交截止时间前3个月内任意1个月依法缴纳税收的证明文件复印件（代扣代缴的个人所得税不能作为单位纳税凭证；依法免税的应提供相应文件说明）；提供投标文件递交截止时间前3个月内任意1个月依法缴纳社会保障资金的证明文件复印件（由第三方机构代缴的，应提供盖有第三方公章的说明文件及社保缴纳证明材料；依法不需要缴纳社会保障资金的应提供相应文件说明）。

13.投标人需有实际固定的营业场所。

14.投标人须承诺中标后按建设银行乌海分行要求办理

或协助建设银行乌海分行办理（或更新）食品经营许可证。

15.投标人需具备 2022 年 1 月 1 日（以合同签订时间为准）至今的含物业服务相关内容的合作案例、含驾驶服务相关内容的合作案例、含餐饮服务相关内容的合作案例。

三、对拟采购服务的要求

（一）服务基本内容

1.服务期限：三年；自合同签订之日起三年。

2.服务范围：列入乌海分行物业管理范围的服务项目主要包括在完成保洁服务、水电管理服务、养护服务（水电暖等设施的养护）、车辆驾驶服务、餐饮服务、会议服务、收发服务、门卫保安值守服务、绿化管理服务等其他服务的同时全力配合完成其它物业服务对应的各项工作。具体如下：

（1）乌海分行本部办公大楼（含东副楼、北副楼及后院）、5 个离行式自助设备、全辖 13 个支行等相关区域内的保洁、勤杂服务、水暖、机电设施设备养护服务。

（2）中国建设银行股份有限公司乌海分行车辆驾驶服务，包括市区及异地往返。

（3）中国建设银行股份有限公司乌海分行职工食堂（包括市行本部、海南区支行、乌达区支行）餐饮项目服务。

（4）中国建设银行股份有限公司乌海分行办公楼西门卫、乌达区支行办公楼门卫、海南区支行办公楼门卫保安值守服务。

服务对象包括建设银行乌海分行本部办公大楼（含东副

楼、北副楼及后院)、全辖 13 个支行及附行式自助设备、5 个离行式自助设备。建筑面积共 14621.2 平米。具体如下:

乌海分行本部办公大楼(含狮城东街支行): 乌海分行位于海勃湾区狮城东街 7 号,房屋主体结构 5 层,局部 9 层,东侧副楼、北侧副楼和后院。总占地面积 4533.43 平方米(其中房屋占地面积 2102.95 平方米),总建筑面积 7193.38 平方米,包括含办公楼、狮城东街支行、东副楼、北副楼、门卫室、车棚及后院等。

海南区支行办公楼: 位于乌海市海南区巴彦乌素大街 1 号,三层钢筋混凝土框架,建筑面积 1414.92 平方米,包括网点、附行自助、会议室、活动室、食堂、门卫室及后院等。

乌达区支行办公楼: 位于乌海市乌达区巴音赛大街 22 号,三层钢筋混凝土框架,建筑面积 1650.74 平方米,包括网点、附行自助、会议室、活动室、食堂、门卫室及后院等。

解放路支行: 位于乌海市乌达区解放路 1 号,一层钢筋混凝土框架,建筑面积 443.42 平方米,包括网点、附行自助、会议室、活动室等。

温馨路支行: 位于乌海市乌达区新达街浩业小区 8 号楼转角,一层钢筋混凝土框架,建筑面积 349.51 平方米,包括网点、附行自助、会议室、活动室等。

滨河区支行: 位于乌海市海勃湾区神华西街滨河领域小区门口,一层钢筋混凝土框架,建筑面积 503 平方米,包括网点、附行自助、会议室、活动室等。

新洋花园支行位于乌海市海勃湾区创业路新洋花园小区转角，一层钢筋混凝土框架，建筑面积 422.48 平方米，包括网点、附行自助、会议室、活动室等。

建设北路支行：位于乌海市海勃湾区建设北路卧龙居小区北侧，一层钢筋混凝土框架，建筑面积 546.45 平方米，包括网点、附行自助、会议室、活动室等。

海勃湾区支行：位于乌海市海勃湾区新华西街 38 号，一层钢筋混凝土框架，建筑面积 466.85 平方米，包括网点、附行自助、会议室、活动室等。

人民路支行：位于乌海市海勃湾区万客隆一层，一层钢筋混凝土框架，建筑面积 300 平方米，包括网点、附行自助、会议室、活动室等。

公园北路支行：位于乌海市海勃湾区人民南路 10 号，一层钢筋混凝土框架，建筑面积 237.6 平方米，包括网点、附行自助、会议室、活动室等。

新华东街支行：位于乌海市海勃湾区新华东街 45 号，一层钢筋混凝土框架，建筑面积 440 平方米，包括网点、附行自助、会议室、活动室等。

东环路支行：位于乌海市海勃湾区政务服务中心 1 号楼，一层钢筋混凝土框架，建筑面积 439 平方米，包括网点、附行自助、会议室、活动室等。

和平西街自助银行位于乌海市海勃湾区居家园小区，建筑面积 46.98 平米。

乌达维邦市场自助银行位于乌海市乌达区维邦市场，建筑面积 36.14 平米。

千里山西街自助银行位于乌海市海勃湾区千里山西街与乌兰路交叉路口，建筑面积 20 平米。

乌兰北路自助银行位于乌海市海勃湾区蒙西 A 区小区对面，建筑面积 42 平米。

阳光景园自助银行位于乌海市海勃湾区阳光景园小区，建筑面积 78.73 平米。

3.具体项目

(1) 保洁服务:

①乌海分行本部垃圾的收取清运；乌海分行本部及辖内各支行营业场所的所有公共部位、商务接待（洽谈）室、会议室、活动室、行领导办公室、食堂等卫生保洁服务，以及生活水池消毒、化粪池清理及所有垃圾的收集与清运服务，雨水、污水管道、排水渠（沟）的清理、防鼠防虫及内外墙清洗等服务，扫雪、铲冰服务及门前“五包”管理等，并按卫生防疫部门的有关规定对服务区域定期防疫消毒等，在流行性传染病高发期或爆发期要严格按当地政府或上级有关部门要求组织消杀，确保整个服务区域卫生干净整洁。营业场所外墙和内外窗玻璃的保洁。

②各类附行式自助设备间提供高标准保洁服务，保证自助设备间 24 小时卫生干净整洁。

所有清洁用具由供应商承担。

(2) 养护服务：主要包括但不限于乌海分行本部办公楼及全辖各支行、附（离）行自助设备间的各类强弱电、给排水、暖气等设施设备的检查、养护、运行保障及与第三方供应商的协调对接；包括但不限于服务区域内的市电与配套发电系统正常应急运转，各类转换开关、系统正常运行，配合电力运营部门及相关管理单位部门做好年检、维修、登记备案等相关工作。

①负责项目内房屋非建筑本体、公共设施设备的日常检查、养护配合与管理。包括停车场、室内外照明、景观灯、给排水系统、供暖系统、发电配电机房等各类公用设施的日常保洁、养护配合与管理，保障其正常运行或处于良好的备用状态。质保期内的大型设施设备的定期专业维保及维修由厂家负责，物业负责日常检查，发现问题及时汇报管理部门并协助联系厂家维修，质保期后配合乌海分行选择优秀的维保商。

②负责定期对服务区域内的各类公共设施进行检查并记录，每月向乌海分行管理部门书面报告一次公共设施情况。

(3) 会议服务：会议室各类设备管理及各类会议会前、会中、会后的综合服务。负责所有会议、参观及接待的各项服务工作；负责办公楼所有会议室及附属设备、会议用品的调试、摆放、清洁洗消及服务；做好会议服务准备，保证8小时+各类会议服务的要求。

(4) 职工食堂服务: 主要包括但不限于为乌海分行本部和设有职工食堂的支行(目前为乌达区支行职工食堂、海南区支行职工食堂)提供职工工作餐与日常接待用餐、会议用餐的食品制作及配套服务(食堂食材购置费用由乌海分行承担)。

(5) 公务车辆驾驶服务: 主要包括但不限于完成日常业务所需市、区公务车辆驾驶服务及乌海市以外的公务车辆驾驶服务及公务车辆的检查、清洁、日常保养等需求。负责会议接送服务、机场接送服务、城区接送服务、异地随车出差, 不定时服务, 随叫随到; 负责车辆日常清洁与保养, 负责代办车辆年检手续, 负责代办车辆保险理赔; 其他需要的临时性车辆服务。

(6) 收发服务: 负责接收、分发和处理各类报纸、刊物、信函和包裹, 确保信息的及时和保密性, 并及时进行收发登记保管。

(7) 门卫保安值守服务: 负责中国建设银行股份有限公司乌海分行办公楼西门卫、乌达区支行办公楼门卫、海南区支行办公楼门卫保安值守服务。保证对来人来访进行登记、查验, 及时清洁停车区域卫生, 并做好车辆、道路及环境秩序的维护和管理等。

(8) 绿化管理服务: 服务区域内的各类盆景、绿植、五包区域的绿化施肥、浇水、养护、修剪等工作。

(9) 特约及其他服务。本项目要求的特约及其他服务包

括但不限于乌海分行特约或要求的其他零星类服务。

(二) 服务团队要求

1. 总体要求

(1) 供应商要有相对稳定的服务人员。入选供应商应指定至少一名人员与乌海分行对接相关事项，该人员具备实际经验，熟悉区域环境，应急能力较强，确保乌海分行发生应急问题时，能够及时到位进行应急处理。

(2) 候选供应商中标后，需在乌海市设立分支机构或者办事处，并且根据项目具体情况在分支机构或者办事处常驻与乌海分行对接物业管理人员不少于3人，且各岗位人员须分配全面且合理。

2. 各岗位人员要求

总体要求：从业人员年龄必须符合国家相关规定；品行端正，无不良行为记录，必须提供当地社区、乡镇和派出所证明；身体健康，须提供县级以上医院的体检合格证明，无纹身；必须具有高度的安全责任意识及团结协作精神，热爱本职工作，认真负责、技术熟练、能吃苦耐劳，为业主提供热情、及时、周到，礼貌的物业服务；遵守保密规定，服从管理，确保乌海分行各项物业服务外包工作正常开展。本项目团体总体服务人员数量不低于42人。

(1) 项目管理人员：全辖不低于1人；

(2) 保洁服务（含玻璃保洁）：乌海分行本部不低于6人，支行不低于15人，最低保持21人；

(3) 养护服务：全辖不低于 1 人；

(4) 门卫保安值守服务：本部不低于 2 人（24 小时值守），支行不低于 2 人（海南区支行 1 人、乌达区支行 1 人），全辖不少于 4 人；

(5) 车辆驾驶服务：全辖不少于 6 人；

(6) 餐饮服务：乌海分行本部不低于 5 人，支行不少于 2 人，全辖不少于 7 人，（其中主厨 1 人，厨师 2 人，面案 1 人，帮厨及打杂 3 人）；

(7) 本部会议服务：不低于 2 人。

3.具体要求如下：

(1) 物业管理岗/项目经理：

①岗位要求：其中至少 1 人持有全国物业行业项目经理职业资格证或者全国物业管理企业经理资格证；物业管理经理具有 5 年以上物业管理工作经验，熟悉物业法规政策；对物业服务有充分的了解和认识；具备优秀的服务意识、亲和力及沟通协调能力。有良好团队合作精神；熟悉常用办公软件，具有较好公文写作能力。

②服务内容

A、主要负责乌海分行物业服务项目的执行与运营，确保乌海分行所有物业服务能按照双方签订的合同内容和要求执行到位，加强与物业公司、分行、支行、网点在物业服务管理与服务质量等方面存在问题的沟通与协调，能够及时解决甲方提出的相关整改要求。

B、负责对所有物业人员每月的考核，协助做好当地政府要求开展的创文、创卫等文明创建工作的现场检查、活动开展以及到乌海分行联点社区去开展的各类帮扶活动和志愿者服务等户外值班工作。

C、做好物业团队的工资核算、发放、社保交纳、所有物业人员的绩效考核工作。

③ 服务要求

严格执行与乌海分行签订的物业服务合同要求，带领团队将各项服务工作做到细致到位，无大的差错事故，无人员违规乱纪，每月做好当地政府开展的文明创建考核与社区服务等工作。

（2）养护服务岗

① 岗位要求：持有相关专业操作证或上岗证，水电工程人员应有电工证（初级及以上）等证件，具备水电安装、设备操作和维修技能，有5年以上工作经验，具有较强的业务能力、服务意识和应变能力，具有敬业精神，能吃苦耐劳，服从上级领导的指示。需为可驻行坐班的专职人员，不得兼职，工作期间通讯顺畅，随叫随到，响应及时。

② 服务内容：负责物业服务项目所辖机构内外及公共区域水、电、暖等房屋非建筑本体、公共设施设备的日常养护配合与管理。包括停车场、室内外照明、景观灯、给排水系统、供暖系统、发电配电机房等各类公用设施的日常保洁、养护配合与管理；配合行里安排的其他工作。

③服务要求：水、电、暖设备养护，确保设备设施处于安全、可靠的运行状态；确保服务区域的办公用水、用电、供暖等运转正常，确保乌海分行的用水用电符合管理部门的要求不被处罚等。

(3) 门卫保安值守服务岗：

①岗位要求：年龄 55 周岁以下，业务素质高、责任心强、形象好的秩序维护员，实行 24 小时门卫值勤、定时巡逻及公共秩序管理，做到文明值勤，言语规范。

②服务内容：负责责任范围内的工作和生活秩序，及时清洁停车区域卫生，防止各种事故发生。实行 24 小时门卫值勤、对车辆定时巡逻及公共秩序管理。

③服务要求：

A 负责办公大楼及责任范围内的工作和生活秩序，防止各种事故发生和业主方财产损失。

B 安排业务素质高、责任心强、形象好的秩序维护员实行 24 小时门卫值勤、定时巡逻及公共秩序管理，做到文明值勤，言语规范。

C 负责各出入口的站岗、执勤、物资及人员出入管理、安全保卫工作，对来访人员进行盘查登记，必要时须与相关领导部门、联系，取得同意后方可入内，严禁拾荒、小摊贩、推销等闲杂人员进入。

D 对进出的外来车辆实行出入证制度及登记制度，制定

各项车辆停放管理规定，做好宣传工作，设立各类指引牌，指挥车辆摆放整齐，出入及停放进行安全有序的管理，无堵塞交通现象，不影响行人通行，严禁闲杂人员或来历不明人员进入，建立巡视检查防范体系，并做好相关记录。

E 负责治安、消防安全防范工作，定期进行各类安全检查，隐患排查整改工作，在危及人身安全处设立明显标志，防止人员受伤，并做好防范措施。

F 做好物业范围内安全工作的应急预案，负责责任范围内的消防管理工作及群众上访等紧急事件的应急处理，定期组织消防及突发事件应急演练，防范冲击机关和过激事件发生。

G 配合和协助当地公安、综治等部门维护公共秩序，开展综合治理的各项工作。

H 中标单位正式合同签订后三十日内须到公安机关办理保安从业单位备案证，所有保安员要求持公安机关颁发的保安员证上岗。

(4) 分行保洁岗

① 岗位要求：品德良好，工作认真负责，能吃苦耐劳，有较强的纪律性和工作责任心，持有健康证，服从上级领导指挥，全面负责区域卫生的监督和检查。

② 服务内容：负责辖内机构所有办公室、会议室、职工之家、党建活动室、财富中心、食堂、院内、卫生间、车棚、其他等公共区域及门窗的保洁工作；负责室内外绿植的养护

工作。

③服务要求：每天工作时间内要不定期对办公区域内的卫生保洁工作进行清理，确保办公楼及配套设施的办公和活动区域时刻保持干净整洁，窗明几净、厕所无异味；清洁工具有序整洁摆放，定期做好消毒、杀菌和除“四害”工作。纸篓垃圾及时收集，做到无蚊蝇，垃圾及时外运，洁具表面清洁干净；特殊任务或重大节日，提前做好全面保洁工作，对管理部门提出的问题要及时整改。室内外绿植的养护工作。负责绿化的全面养护。包括浇灌、修剪、补植、清洁监管。跟进绿化的除虫、施肥、松土、除杂，以及准备和管理肥料、农药、催化剂、绿叶剂等绿化材料工作。定期修剪，清除杂草；遇花木虫害，应及时杀虫；定期对花木浇灌、施肥，保证花木生长茂盛；定期对花木维修、保养设备进行保养。（购买绿植及养护肥料等相关费用由乌海分行支付）

（5）网点保洁岗：

①岗位要求：品德良好，工作认真负责，能吃苦耐劳，有较强的纪律性和工作责任心，持有健康证，服从上级领导指挥，全面负责区域卫生的监督和检查。

②服务内容：对营业网点大厅、附行自助区、客户经理室、VIP室、其他等网点所辖的区域卫生（含门窗玻璃等附着物）进行打扫清理。工作时间：每天/工作日 8:00 -- 17:30。

③服务要求：每个网点原则上常驻1人，每天工作时间内要不定期对办公区域内的卫生保洁工作进行清理，确保

营业区域及配套设施的办公和活动区域时刻保持干净整洁，窗明几净、厕所无异味；清洁工具有序整洁摆放，定期做好消毒、杀菌和除“四害”工作。纸篓垃圾及时收集，做到无蚊蝇，垃圾及时外运，洁具表面清洁干净；特殊任务或重大节日，提前做好全面保洁工作，每个月网点的卫生情况达到神秘人检查的要求，对管理部门和网点提出的问题要及时整改。

（6）车辆驾驶服务岗

①岗位要求：有 C 照及以上驾驶证，有 3 年以上驾龄，视力良好、不赌博不兼职、服从安排、保守秘密，能够驾驶招标人提供的车辆，驾照与准驾车辆匹配。

②服务内容：机关车辆的日常管理、调度、驾驶、维护、保养、清洁等，满足日常的公务员通勤要求，其他；

③服务要求：

A.认真贯彻执行《中华人民共和国道路交通管理条例》，自觉遵守交通规则，牢固树立“安全行车、优质服务”的宗旨；

B.服从车辆管理员的安排，保证行车安全。如遇休息时有紧急公务，驾驶员必须听从安排及时出车。

C.爱护车辆，经常保持车况良好，车容整洁，负责车辆的保养、维护、保证车辆安全运行。

D.出车前应认真检查车况，出车返回后，应停放在指定的车库，并适时清洁车辆。预防车辆事故及发生事故，增强

责任感；要认清安全行车的重要性，树立谦虚谨慎、不骄不躁和对工作极端负责的精神，自觉地执行条令、条例，遵守交通规则和有关规定，有良好的职业道德，养成良好的驾驶作风，保证行车安全。

E.按时到岗、坚守岗位，不迟到不早退，不随意替班。

F.完成乌海分行分车辆管理部门交办的其他事项。

G.车辆管理部门负责购买车辆保险（含交通事故强制险、第三方责任险、座位险、车损险等），不承担驾驶人员未按规定驾驶产生的相应责任。

H. 乌海分行安排的其他工作。

（7）餐饮服务岗：

①岗位要求：餐饮服务人员均应持有健康证，高中及以上文化程度，品德良好，工作认真负责。厨师持有厨师证，厨师厨艺佳、无不良嗜好，能承担会议培训接待就餐任务，并配合服务人员搞好食堂卫生。

②服务内容：为辖内机构员工提供早/中/晚用餐、会议用餐、接待用餐等相关服务、食堂区域及食堂周边区域清洁卫生。

③服务要求：

A、严格执行餐饮管理制度（包括：餐厅日常工作制度、餐具卫生管理制度、餐厅个人卫生制度，卫生防疫许可制度、餐厅设施设备保养制度等）。

B、服从招标人管理，按照招标人餐饮要求保证按时保质

保量为员工提供良好的卫生食品，确保食堂卫生和食品卫生，对食品的质量、味道、安全全面负责。充分听取招标人员意见，努力提高烹饪技术，不断改进饭菜质量，合理配餐。

C、节约用水、电、煤、粮、油等，爱护好食堂设施；就餐完毕应及时关掉灯和空调。做好防火工作，安全使用燃气、电等，防止火灾。易燃、易爆物品要严格按照规定放置，杜绝意外事故发生。

D、按辖内机构的食堂管理要求开餐，根据就餐人数合理采购和制作饮食，避免餐饮浪费。节假日根据单位实际情况提供就餐。

E、严格按照相关部门要求，做好各类登记簿登记及其他安排的工作。

(8) 会议服务岗

①岗位要求：品貌端正，热情大方。服务意识强，能吃苦耐劳，热爱本职工作，有大专及以上学历，3年以上酒店或会议服务等工作经验。

②服务内容：负责本部会议服务、会场安排，会场卫生等。

③服务要求：能按照要求及安排，提前做好会场布置、会议安排、设备调适、参会人员等待、休息、泡茶、会场卫生打扫、其他等日常服务，能应变突发事件，做好保密工作，服从行里的工作安排。

(9) 绿植管理服务岗

①岗位要求：品德良好，工作认真负责，能吃苦耐劳，有较强的纪律性和工作责任心，全面负责区域绿植的养护和检查。

②服务内容：负责辖内机构所有办公室、会议室、职工之家、党建活动室、财富中心、食堂、院内、其他等公共区域绿植养护工作。

③服务要求：包括定期浇水、施肥，修剪枝叶，病虫害防治，定期检查绿植生长情况，及时发现并解决问题。

（10）收发服务岗

①岗位要求：热情大方，服务意识强，能吃苦耐劳，热爱本职工作，有收发服务等工作经验。

②服务内容：接收、分发和处理各类报纸、刊物、信函和包裹，并及时进行收发登记保管。

③服务要求：能按照要求及安排，及时做好接收、分发和处理各类报纸、刊物、信函和包裹做好登记等日常服务，能应变突发事故，做好保密工作，服从行里的工作安排。

（三）服务质量要求

1.保洁服务

工作项目	作业频率	质量标准	保洁率
楼道楼梯等公共区域清洁	每日清扫两次，集中清运垃圾一次，每日拖抹两次+按需	无杂物、无黑尘、无蜘蛛网、无乱贴广告、无乱堆放、挂墙设施、扶手无尘，地面无拖痕、墙面无反潮现象、墙角线无脱落、墙面瓷砖无脱落	95% 以上

公共卫生间清洁	不定时打扫	无尿渍、粪便、无杂物、无黑尘、无蜘蛛网、无乱贴广告、无乱堆放、挂墙设施、扶手无尘，地面无拖痕、无异味、便器洁具干净	95% 以上
楼梯扶手、栏杆的清洁	扶手每日擦抹二次，栏杆每日擦抹一次+按需	无黑尘、无污迹、无蜘蛛网、乱贴乱画等。	95% 以上
大厅清洁	每日拖扫两次，每月打磨一次+按需	无垃圾杂物、无泥沙、无污渍、无黑尘、无死角、拖痕、无卫生死角	95% 以上
墙面、开关按钮清洁	每周二次+按需	无蜘蛛网、无积尘、污迹等	95% 以上
玻璃隔断/玻璃门/玻璃幕墙/玻璃墙面	每周二次+按需	干净、清洁、无灰尘、无污渍、无水迹、无手印，玻璃间夹缝无灰尘、无污渍、无水迹	95% 以上
内外窗玻璃	每月一次	干净、清洁、无灰尘、无污渍、无水迹、无手印，玻璃间夹缝无灰尘、无污渍、无水迹	95% 以上
垃圾桶	每天一次/按需	表面干净、清洁、无污渍、无水印、无痰迹 垃圾桶内垃圾不能超过桶体的 2/3 确保无蚊蝇滋生，无异味	95% 以上

液晶显示屏/电视	每周二次+按需	<p>无灰尘、无污渍、无手印、无水印</p> <p>-清洁过程中注意设备保护，避免因工作原因造成设备损坏、不得使用百洁布等可能造成屏幕损坏的擦拭物品</p>	95% 以上
饮水机/饮水台	每天两次+不定时清洁	<p>外观清洁、明亮、无干水点、无积水、无污渍</p> <p>-水槽内无积水、无灰尘、无污渍、无茶梗、干净、清洁</p> <p>-饮水机旁地面干爽、无积水、无污渍</p> <p>-饮水机旁垃圾桶表面干净、清洁、无灰尘、无污渍、无水迹</p>	95% 以上
接待服务台	每天一次+按需	<p>表面应无灰尘、无垃圾、无污渍、无废弃标签等粘贴物、无水印、无胶印、干净、清洁</p> <p>-柜台地面干净、清洁、无灰尘、无污渍、无垃圾</p> <p>-不得随意翻动柜台抽屉，私拿柜台上物品</p>	95% 以上
公共区域沙发、座椅	每天一次+不定时清洁	<p>沙发、座椅正反面干净、清洁、无灰尘、无废弃物、无污点、纸屑、粘贴的口香糖、废标签、积垢等等、座椅根脚、横梁处无污垢、座椅摆放整齐-</p> <p>每日消毒</p>	95% 以上

暖气片及地暖罩	每周二次+按需	地暖罩表面干净、清洁、无手印、无灰尘、无水印、无胶印；地暖罩内侧干净、清洁、无灰尘、无蜘蛛网、无垃圾；地暖管线及阀门干净、清洁、无灰尘、无蜘蛛网；不得使用可能造成地暖罩外侧磨损的工具进行清洁；不得将任何物品放置在地暖罩内储存	95% 以上
卫生纸/擦手纸/洗手液/纸盒	每天一次清洁+不定时更换	纸盒内外侧无灰尘、无污渍、无水印、无废弃标签等粘贴物；卫生纸/擦手纸/洗手液应供应充足，不得出现短缺状况，卫生纸/擦手纸/洗手液不得少于1/3；上纸前保洁员应洗净双手	100%
镜面	每天二次+不定时清洁	光洁，无尘、无污点、水珠、纹痕和指痕；镜框四周无灰尘；由于清洁擦拭造成的表面残留纹痕视为不合格	95% 以上
电子门、信报箱清洁	每日擦抹一次	无黑尘、无污迹等	95% 以上
灯具清洁	外抹每月二次，内抹每月一次+	灯具、灯管无灰尘，灯具内无蚊虫，灯盖、灯罩无蜘蛛网，保持明亮洁净	95% 以上
电梯间及电梯地毯	每日擦抹二次 + 不定时零星清洁	厅内无污迹、无手印、无斑点、积尘，表面光亮可映出人形；地毯随时清洁。	95% 以上
宣传栏、标识牌不锈钢表面	宣传栏、标识牌每日清洁一次，不锈	宣传栏、标识牌无污迹、无斑点、积尘，表面光亮可映出人形	95% 以上

清洁	钢表面每日一次+ 按需		
建筑物墙体立面及附着物、楼顶、平台清洁	每月二次+按需	无垃圾、无积水、无死皮青苔、无杂物、无堵塞	95% 以上
区域内路面、硬化地面停车场清洁	每日一次 + 不定时零星清洁	无垃圾、果皮、纸屑、杂物、灰尘、积水、积雪，车辆停放有序	95% 以上
排水沟、排污管、污水井、楼宇内消杀	每月一次+按需	少蚊、蝇、蟑螂，无鼠，消杀率达 95% 以上	95% 以上

保洁人员进入非公共区域进行保洁工作时，必须双人同进同出，严禁单人进入非公共区域进行保洁作业。

各类附行式、离行式自助设备间提供高标准保洁服务，保证自助设备间 24 小时卫生干净整洁。

2.职工食堂服务

分行本部职工食堂各类餐饮的制作必须保证食材新鲜、证照齐全、制作合理、安全卫生、色香味俱全；配套服务必须保证合理、贴心、主动积极。工作要求：

(1) 遵守乌海分行要求或制定的各项条款、严格服从并全力配合乌海分行管理；

(2) 优质食材的验收；

(3) 各类餐饮、配菜的制作、各类用餐服务、各类菜式的营养搭配、烹调与分餐;

(4) 准时、保质、保量的开餐;

(5) 餐厅餐饮制作、服务事项统筹管理, 餐厅人员的人力安排及薪资、保险、福利费等的发放与管理; 餐厅工作人员的健康体检(持健康证)证件办理; 餐厅工作人员的各类培训学习(标准服务, 着装统一)等;

(6) 随时接受采购方的监督和改善建议;

(7) 投标人须在中标后按招标人所辖乌海分行要求办理或协助招标人所辖乌海分行办理(或更新)食品经营许可证。

(8) 其他事项。

就餐方式及伙食标准:

(1) 工作餐

工作餐送餐方式在不低于本文“餐饮具体安排”标准前提下由双方协商确定, 可执行点餐式、份餐式、自助式等。餐费标准按照成本支出核算。

(2) 会议、接待用餐

根据实际用餐需求情况执行总体或人均控制定额标准, 餐费标准按照成本支出核算。

人员要求:

(1) 餐厅各岗位工作人员工作时必须将工衣、工帽根据工种分类穿戴整齐。头发要保持清洁、发型和长发不得影响

工作和卫生为标准。女性工作人员可化淡妆，不得涂指甲油化浓妆，不得佩戴影响工作或服务视觉的夸张首饰；工作服要保持清洁卫生，勤洗勤换并做到专人专用。离开岗位应及时换下工作服。

(2) 男工作人员严禁留长发、胡子、长指甲；女工作人员头发盘在工作帽内为宜，严禁留长指甲及涂指甲油。

(3) 严禁工作人员上班时间掏耳朵、挖鼻孔、搔头发、抓痒或对着别人打喷嚏，严禁随地吐痰、乱抛垃圾。

(4) 严禁在洗碗池、洗菜池内洗涤衣服、鞋袜或其它非工作用品或私人物品。

(5) 所有工作人员在工作前必须先洗手再用消毒水浸泡双手两分钟，每次离开工作岗位从事非食品加工的工作后再回来制作食品前要洗手，同时用消毒水浸泡两分钟。

(6) 所有工作人员在供餐时必须戴好口罩，需要用手接触食品及餐具时必须戴上一次性卫生手套。

(7) 严禁工作人员在工作时间内抽烟、喝酒、吃零食或嬉笑打闹、吵架、打架、赌博等非工作所需的行为。

(8) 落实晨检制度，发现有发热、咳嗽、腹泻等症状及化脓性皮肤病者应立即暂停其工作。

(9) 从业人员持有效健康证明及卫生知识培训合格证明上岗。

(10) 符合地方监管单位相关操作要求。

餐饮卫生管理:

为了最大限度减少食源性感染病的发生，杜绝餐饮中毒等情况，食材验收需采取主要包括但不限于以下控制措施：

食材验收存储卫生

(1) 饭堂内所使用的动物性食品原料在验收时必须索取相关的检验检疫合格证，并查看相关合格标记再次确认。

(2) 餐饮原材或半成品确保新鲜卫生。

(3) 食材应保证是在保质期内的定型包装食品，产品标签有生产单位、生产地址、生产日期、保存期及产品配料等内容。

(4) 拒收来历不明、不能提供相应产品标签的散装食品。

(5) 拒收购冷荤凉菜和糕点制品，不外购已加工好的熟食。

(6) 拒收发芽马铃薯、野生蘑菇等可能含有毒有害物质的餐饮原材。

(7) 用于原料、半成品、成品的食品容器和工具标识清楚，做到分开使用。

(8) 餐厅原材库房、制作区各类食品成品、半成品、辅材分类上架摆放。

(9) 食品存放严格做到生熟分开，避免交叉污染。

(10) 食品以即制即售为佳，制作完成至出售一般不要超过 10 小时，特殊餐饮不超 2 小时。

(11) 符合地方监管单位相关操作要求。

餐饮制作卫生：

(1) 食材粗加工

▲认真挑选，去尽黄叶和杂物。

▲瓜果去皮彻底，芽眼挑尽。

▲肉类去净残毛、污垢。

▲家禽等去净残毛、内脏、尾翘等物。

▲干货按正规操作涨发。

▲食材洗涤须一浸、二洗、三清、四进筐。

▲原材料、半成品、成品容器分开使用，干货、瓜果蔬菜、肉类食品的清洗池分开使用，避免交叉污染。

▲用于盛装瓜果青菜等半成品的胶筐使用前后必须清洗干净，放置在指定区域并明确标识，严禁直接放置于地面。

▲粗加工操作间在加工食品时不能将垃圾直接丢在地面或下水道内，应直接入垃圾桶，粗加工操作期间在使用完毕后必须保持干爽清洁。

▲符合地方监管单位相关操作要求。

(2) 食材切配

▲根据当天菜式由主厨将切配要求详细填写在生产看板上。

▲食材切配按“丁配丁”、“丝配丝”、“片配片”的要求精细操作。

▲切配过程严格执行自检、专检。

▲符合地方监管单位相关操作要求。

(3) 烹饪

▲冷冻肉类（包括冻结的熟肉半成品）在烹调前应完全解冻。

▲烧熟煮透所有食物，尤其是肉、奶、蛋及豆角类及其制品，大块食物的中心温度不低于 70℃。

▲蔬菜烹调程序：一洗二浸三烫四炒。

▲豆角、豆浆及同类食品要彻底煮熟，以防食物中毒。

▲可再次食用的剩余食品在再次出售前要高温彻底加热，不可再次食用的剩余食品不得销售。

▲专业厨师烹调，每种菜都有专人负责，分工明确并作好出品记录。

▲厨师炒菜时注意把握火候，既节约燃料又能够保证菜式的质量。

▲调味料齐全且按标准量进行投放，确保菜式的味道符合要求。

▲厨师炒菜根据开餐时间把握好烹调进度，确保供餐高峰的供给量能满足要求，供餐收尾后又没有过多的浪费。

▲根据客户的满意度调查结果检讨当天烹调过程中所存在问题，制定改善方案并加强培训。

▲严格按加工好每一餐米饭，确保米饭质量符合要求。

▲符合地方监管单位相关要求。

厨具、餐具卫生：

（1）各类餐厅厨具、机具要做到单餐单清洁，确保安全卫生；冰箱、冷柜、消毒柜等设备要定期清洁，并保证制冷、

消毒效果。

(2) 餐具洗消程序：一刮、二洗、三冲、四消毒、五保洁；餐具洗消品应选购符合食品卫生安全的产品，生、熟食品使用的刀具、砧板严格分开使用。

(3) 热力消毒要求：蒸汽消毒 100℃作用 10 分钟以上，干热消毒 120℃作用 15-20 分钟，煮沸消毒 15 分钟以上。

(4) 消毒柜消毒要求：严格按消毒柜指示时间消毒，定期检查，保证消毒效果。

(5) 打饭的勺子、汤勺、菜勺、铲子不能直接放在台面上，应放置在干净的桶内或盆子里且须有区域标识。

(6) 随时保持地面、台面、水沟、门窗等干净整洁。

(7) 注意切配前、切配中、切配后卫生的维护与清扫。

(8) 清洗瓜果蔬菜、肉类食品、餐具、用具的水池必须标识清楚并分开使用，下班前必须将所有水池清洗干净；炒锅、煲汤锅用完后要保持清洁并放入适量清水。

(9) 符合地方监管单位相关要求。

厨房卫生：

(1) 炉灶、蒸柜等厨房设备每天清洁，抽油烟系统定期清洁。

(2) 工作台、货架、调料台随时保证清洗干净。

(3) 油、盐、酱油等常用配料和未用完的米、菜，下班前要盖好。

(4) 定期清洗冰箱雪柜，保证清洁卫生。

(5) 每周必须对饭堂进行一次彻底的卫生大扫除，范围包括：仓库、办公室、洗手间、烹调间、粗加工间、走廊、餐厅、供餐区等所有的设施/设备：包括门窗、天花板、地面、墙壁、墙角、灯管、插座、开关、灶具、餐具、下水道、抽油烟管道、冰箱、洗碗池、洗菜池、搁物板、风扇、空调、餐桌、凳子及所有卫生死角等。

(6) 垃圾桶和馊水桶外身需保持干净、标识明确并加盖，按时清理。

(7) 符合地方监管单位相关要求。

餐厅卫生

(1) 开餐前餐厅内的桌椅必须保持干净，台面无饭粒菜渣、无油污水渍，凳脚无积尘杂物，地面干净无油污，开餐过程中也必须有专人维护餐厅内的清洁。

(2) 餐厅内的墙面、门窗、天花、瓷砖、玻璃需保持无灰尘、蜘蛛网，风扇、灯管、灭蚊灯、紫外线消毒灯、宣传标语、开关插座要长期保持干净。

(3) 每周 2 次大扫除，用清洁剂清洗台面、地面，尽量做到餐厅内无蝇、蚊、蟑螂、老鼠等。

(4) 剩菜、剩饭要及时运走，保证餐厅无异味。

(5) 为了防滑，各排队口、入口、出口铺上防滑地毯，严防员工摔跤。

(6) 符合地方监管单位相关要求。

其他卫生

(1)妥善保管有毒害物质，灭鼠药、杀虫剂等有毒有害物质，不得存放放在食品库房、食品加工和进餐场所。

(2)存放硝酸盐、亚硝酸盐等必须化学品容器须有明显标志，并需与食品或原材半成品隔离存放避免误食、误用。

(3)存放、使用的餐厅洗消品应有明显标志，避免误食、误用。(4)符合地方监管单位相关要求。

支行职工食堂参照乌海分行本部职工食堂进行管理。

3.养护服务

水、电、暖管理:

水电暖养护配合: 主要包括但不限于乌海分行办公楼及各支行及附行式自助设备、离行式自助设备日常电器、照明、给排水、供暖等各个系统所有设施设备，及其他与其配套的设备、管道线路等正常运行、日常养护、故障排除与维修配合等管理和服务，确保运行安全稳定；主要包括但不限于乌海分行日常给排水系统、供暖设施及其配套设备、管道等的日常维护保养、故障排除与维修配合等管理和服务，确保正常运行、安全无隐患。服务区域为分行本部、各支行及各类离（附）行自助设备间等区域。

日常养护配合:

(1) 公共设备养护服务标准

①建立完善的质量保证体系，提供切实可行的运行养护的实施方案和各种措施。

②定期巡视检查，并严格执行。做到科学管理、正确使

用，精心及时养护。

③所服务区域设备设施进行日常安全巡检和定期安全检查，并记录备查，配合乌海分行完善应急预案。

④设备及机房环境整洁，无杂物、灰尘，无鼠、虫害发生。

⑤所需各种专业技术人员配备齐全、维修和操作人员持证上岗。有解决各类故障和事件的能力。

⑥建立设备养护台账和档案，项目齐全，目录清晰，可随时查阅。

(2) 公用设施养护服务标准

序号	项目	内容	服务标准
1	房屋非本体建筑日常养护	1. 门窗养护及简单维修 2. 墙台面及天花板养护及简单维修 3. 院内道路及硬化面养护及简单维修 4. 办公家具简单维修 5. 其他养护	院内外墙面、天花板、门窗的完好和正常使用。
2	给排水设备、供暖设备日常养护	1、给排水、供暖管道养护及简单维修 2、给排水检查井养护及简单维修 3、其他相关养护及简单	保证给排水系统、供暖系统正常运行使用。防止跑、冒、滴、漏。对供水、供暖、水箱、阀门等进行日常养护和定期检修。定期对排水管进行疏通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统通

		维修 4、沟渠池井的检查 5.其他养护	畅；及时发现汇报并解决故障。
3	电力设备运行 养护管理	供配电设备运行养护管理	对供电范围内的电气设备定期巡视和检测，做到安全、合理、节约用电；供电运行人员必须持证上岗；及时排除故障；加强日常养护，公共使用的照明灯具、线路、开关保证完好，确保用电安全。发现故障及时汇报。
		室内外照明系统维护管理	加强日常检查巡视，发现灯具光源故障及时汇报。

4.车辆驾驶服务

保持车辆内外干净整洁，自觉遵守车辆清洗有关规定；保持通讯畅通，做到随叫随到。按照建行要求提前到达指定位置；根据季节变化提前做好车内降温或预热；遵守车辆加油、修车、过路费管理规定。遵守乌海分行关于车辆的其他管理规定；不得驾驶公务车辆私自外出或私用，不得将公务车辆交给他人驾驶；严禁违章驾车、酒后驾车、超速驾车、疲劳驾车、不系安全带驾车，不开英雄车、赌气车，杜绝事故发生；行驶中精力集中，专心驾驶，不在驾驶中吸烟、接听电话或翻看短信，不在驾驶中吃食物；出车前做到勤检查、勤调整、勤维护，收车后认真检查车容车况，关闭油路、电路，锁好车门、车窗，确保车辆安全；定期向车辆管理人员

反映车辆状况，根据车辆使用情况和技术规范，及时提出保养、维修、保险、审验等建议，按要求进行定期保养。同时，负责提醒建行车辆管理人员购买车辆保险等相关费用，确保行车证照、保险合法齐全有效；外出办事时，驾驶员原则上不得离开车辆，确因工作需要离开时，看管或带好随车物品，车内不得存放贵重物品。应注意观察周围环境，将车辆停放在安全的地方，确保车辆不丢失、不损坏；下班后将建行车辆停入在指定地点、位置，严禁将车开走。因工作需要等特殊情况需将车辆开走的，应报车辆管理人员批准；遵守驾驶员职业道德和建行保密规定，不将车上乘谈话私下散布，不好奇多问，不多嘴插嘴；车辆发生事故或意外时，应保护现场，等候交警部门处理，并尽快通知车辆管理人员；因驾驶员原因发生的交通罚款，由乙方负责。因驾驶行为不当发生交通事故或造成车辆损坏，乙方应当承担赔偿责任；同一驾驶员一年内三次以上违章或造成事故，乌海分行有权要求乙方更换驾驶员。

5.会议服务

提前向会议主办机构了解会议时间、参会人员 and 会议服务要求，并与工程、保洁等部门做好会议有关协调准备工作。

保持会议区域、公共会议室整洁、提前准备好会议服务用具物品、挂放会标，摆放座签、指示牌、资料等。检查调试会议使用的设备器材。布置会场应整洁、大方。会标、台签大小、颜色协调；花木摆放合理，整体效果和谐、播放会

议暖场音乐。

维护会场秩序，防止无关人员进入会议区域，配合会议内容适时按需播放相应会议门口、电梯口等场所根据会议的需要，设置告示牌，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。

散会时，彻底打扫整理会议区域卫生，按规范做好杯具、毛巾的洗消工作；清理会场，将会场遗留的资料文件、物品等交送会议主办部门并做好会议安全保密工作。检查、关闭会议使用电源和有关设备。

服务流程：

具体为接到会议通知后，会服人员应根据会议名称、性质、时间、会议人数、会议级别及具体要求确定会标、台形、台签的设定安排；调试会议音响系统、空调系统、电视电话系统、照明等系统并将会议用品（如：纸笔、饮料杯、毛巾等）按需摆放。会议期间，根据个人需求提供茶水服务，定时按需倒水，并根据与会人员要求提供其他会议配合服务（如递送材料、麦克、拍照等）。会议休息期间，需尽快整理会议场所，补充或更换需要的物品。会议结束时，会服人员应及时提醒与会人员带好随身物品并站在会议室门口引导与会人员陆续离场并微笑道别；与会人员退场后，需及时通知保洁人员协助整理会议物品、清洁会场，并将前述弱电设备关闭、复位、清洁；将茶具等用品清洗、消毒并做破损记录。

接到重大会议接待任务后，会服人员需及时了解活动规模、时间及具体方案。及时通知各工种做好协调配合工作，包括配合调试水、电、照明系统、空调系统、会议系统、电梯系统、停车管理、门卫秩序维护、重点部位保洁、会议服务、现场协调并留存相关资料（如影像资料等）。活动结束后将相关资料整理归档并及时移交。

6.门卫保安值守服务

要求 55 周岁以下，能正确使用各类物防、技防器械和设备，熟悉项目环境，熟知治安管理有关法律法规，熟悉各类治安、刑事案件和各类灾害事故的应急处置预案，提供身份证。工作时间：24 小时值守，两班倒。

对进出的外来车辆实行出入证制度及登记制度，指挥车辆摆放整齐，出入及停放进行安全有序的管理，无堵塞交通现象，不影响行人通行，及时清洁停车区域卫生。如发生窃盗、纠纷、火警等紧急情况，及时向相关部门报告。及时发现和处理任何可能的财产损失或风险，并采取适当的措施进行防范。管理和控制进出建行项目的人员和车辆，确保只有合法人员和车辆进入，并对访客进行登记和引导。与人员接触时，提供友好的服务和帮助，解答他们的疑问和需求。负责及时向上级汇报工作情况、安全问题或异常情况，并做好相关的记录和整理。

7.绿植管理服务

室内盆景绿植需按需浇水、定期施肥杀虫、定期修剪养护、每周对阔叶类绿植擦拭一次，保证绿植表面光亮无灰尘，盆内无杂物，腐叶烟头等。

室外绿化需按乌海分行及当地相关管理部门要求按需浇水、定期施肥杀虫、定期修剪养护、定期冲洗。保证绿化区域整洁、美观。绿化区域内无杂物、无废弃物等。

8.收发服务

收发人员应保持热情、耐心的服务态度，要礼貌、友好、及时解答疑问。确保报纸、刊物、信函和包裹等物品收发及时、准确，避免错发、漏发、延误等情况，要建立健全收发登记制度确保每项收发工作都有详细的记录，便于查询追踪。收发室人员需严格保密，防治信息泄露。

9.特约及其他服务

本项目要求的特约及其他服务包括但不限于乌海分行特约或要求的其他零星类服务。

10.其他要求

物业公司必须按照乌海分行要求完成协议规定的各项服务任务。对安排的服务人员应服从国家、行业、地方从业标准。必须将乌海分行的规章制度要求转化为公司内部人员管理的规章制度，由安排的服务人员遵守。

做好物业团队的人员内部管理工作，制定和完善公司所有的规章制度，制定每个岗位的岗位职责，对所有的物业人员应实行上班考勤制度、请休假制度，培训制度等规章制度，

对物业人员定期考核，确保物业人员的服务质量符合乌海分行的要求。

物业公司要加强安全教育，增强安全意识，教育工作人员规范操作，严格现场管理，定期开展安全大检查，排查安全隐患，消除事故苗头。

建立服务人员档案，乌海分行有权对岗位配备进行审核，在执行合同的过程中如需要调换，均必须先征得到乌海分行的同意。乌海分行认为上述人员需要替换时，应予以同意。

做好物业人员提供服务之前的培训：对从事具体服务所需的专业资格证书进行检查，加强物业人员的上岗前的业务培训、保密培训等，让每一个岗位的员工熟知岗位职责，保守乌海分行商业秘密，做好本职工作并能胜任本职工作。

重视后备人员的培养与补充：为保证在具体服务场所提供服务的服务质量，物业人员由于各种原因休假应及时安排临时补充人员接替。支行有权利对物业人员的服务质量进行监督评价，如果物业服务人员无法达到支行要求的服务规范的，收到支行提出的换人的要求后，应及时更换物业服务人员。

保证合理的人员流动：为了提高物业人员的服务质量，应保证物业人员的流动性控制在合理范围以内，未经甲方同意不得更换，每年更换率不得超过 20%。物业人员因辞职等原因离岗的，应保证在 3 日内完成补充人员的招聘、岗前培训等工作并安排到岗。

物业公司负责人应每周巡查，建立巡查台账，发现问题及时整改。

全面负责物业人员的劳动关系建立工作：与物业人员建立劳资关系，并与物业人员签订劳动合同，每月按时按量的发放物业人员的工资、奖金，并按国家规定缴纳相关的社保福利，并向物业人员发放工资明细。对所聘用人员必须签订劳动用工合同，符合国家相关规定。若因违反本条规定，造成的一切后果由供应商承担全部责任。

如涉及高处维修等高危作业服务，物业公司应对此类作业人员提供人身意外险等。

凡由物业服务公司方人员酿成双方或第三方人身伤害或财产损失或引发其他纠纷的，由物业服务公司方负责。

其他：无。

（四）服务供应安排

1. 入选供应商在收到入选通知后，在 3 个工作日内完成工作交接及合同签订，确保安全有序运行。交接事项包括但不限于以下内容：

（1）各类设施设备台账、档案逐一核对，确保重要设施设备（供电设备、空调系统、电梯等）的安装、使用说明和维护保养等技术资料齐全；

（2）水电线路等隐蔽工程设计、维护的各类记录及图纸资料齐全；

（3）市政环保、绿化等附属工程验收资料，设计图纸及

维护要求，保养记录齐全。

2.与乌海分行签订物业外包合同后，在 3 个工作日内人员配备到位，确保工作的有序运行。供应商要安排公司物业人员按照正常工作时间提供相关岗位的工作服务，听从用人单位的安排与调度。

（五）售后服务要求

供应商根据服务质量要求提供服务。

1.对乌海分行反馈的意见或提出的整改要求，应在 3 小时内响应。

2.对提出的具体整改事项，原则上应在 3 个工作日内整改到位，特殊事项可酌情延长整改时限。

3.对提出更换人员的要求，原则上应在 5 个工作日内更换人员到位。

（六）款项支付要求

1.服务费按照合同约定扣减每月中导致乌海分行利益受损的赔偿金等费用，按月与供应商核对一致后结算，收到全额增值税专用发票后 20 个工作日内支付。

2.项目服务人员数量不得少于响应文件中承诺的人数，一旦发现出勤人数少于上报人数，乌海分行有权根据实际出勤人数给付服务费；因乌海分行政策或者环境变化因素、业务需求变化等原因导致的项目服务人员的减少，按相关人力成本对外包费用进行核减。

（七）报价要求

本次采购报价包括人力费用、服务管理费、增值税税金等一切费用。

报价说明：

物业服务期限为三年。物业公司承担与物业餐饮相关的其他一切费用，包含以下内容：

1.物业管理及保洁服务按服务计算，报价包含人员工资、物业办公及耗材费用、税金、管理费等，如物业人员的工资费用，其他行政费用、垃圾清运费、维修工具及卫生清洁所需的所有耗材，耗材包含但不限于以下物品：常用维修工具及检测设备，撮箕、扫把、尘推布、拖把、垃圾袋、卫生纸、洗手液、抹布、洁厕灵、瓷砖清洁剂、玻璃清洁剂、去污粉、玻璃刷、清洁球、橡胶手套等。

2.公务用车驾驶及费用报价，包含人力成本、保险、税金、管理费等。

3.职工食堂按照服务费用报价，包含工资、税金、管理费等。

请在报价时上传下表作为附件，包含物业管理及保洁服务费、公务用车驾驶服务费、职工食堂餐饮服务费分别报价。

参考下表：

建设银行乌海分行物业服务项目报价表		
合同总金额 (元/三年)	合同总金额 (元/年)	其中：

		其中：物业管理及保洁服务 (元/年)	公车驾驶服务 (元/年)	职工食堂餐饮服务 (元/年)

上述报价内需包含人工、税费及管理费用等一切费用。

(八) 付款方式与发票要求

1.付款方式：物业服务费按月支付，按月根据服务内容结算。采购方于每月后次月 30 日之前向入选供应商支付上月物业服务费。

2.发票要求：入选供应商必须出具符合国家规定的增值税专用发票，采购方在收到发票20个工作日内支付入选供应商物业服务费用。

(1) 采购方提供的开票信息

公司名称(全称)：中国建设银行股份有限公司乌海分行

纳税人识别号：91150300814671786K

银行账户：15001726652050002942

开户银行：建行乌海分行狮城东街支行

地址：乌海市海勃湾区狮城东街7号

电话：0473-2020564

(2) 入选供应商应当在发票开具之日起 3 日内向采购方交付发票，否则采购方有权拒收发票并要求入选供应商重新开具。

(3) 入选供应商向采购方开具的发票无效、虚假，或者入选供应商发生迟延开具或交付发票的情形，入选供应商应

当赔偿采购方全部损失，包括但不限于税金、附加税费、罚金、滞纳金。如出现虚假票据或票据使用不当等行为，入选供应商必须重新开具，并承担由此给采购方造成的一切损失和影响。若出现此类情况，采购方有权永久取消入选供应商参加采购方任何采购项目的资格。

(4)如发生需要作废发票或开具红字发票等情形，入选供应商应当根据采购方要求及时开具发票。

(九) 违约责任

1.合同签订后，如因供应商原因未按期或未按协议约定内容提供服务，服务人员提供不及时，影响乌海分行正常运行的，按照 100 元/天进行处罚;服务人员迟到、早退和中途无故旷工等，按照 200 元/天进行处罚。

2.供应商提供的物业管理服务如达不到约定的服务内容或质量标准，且未在限期内整改、采取补救措施的，供应商应按照当月服务费总额的 10%向招标人支付违约金，并赔偿乙方遭受的损失；长期不能提供相应的物业服务，造成乌海分行不能正常有序开展工作的，招标人有权单方解除或部分解除合同，因此给招标人造成损失的，供应商还应承担赔偿责任。

3.供应商违反合同的约定或者法律、法规、部门规章规定，擅自扩大收费范围、提高收费标准或者重复收费，招标人有权拒付，并要求供应商按照服务费总额的 10%支付违约金。

4.在提供服务过程中,造成招标人或其他第三人的人身、财产损害的, 供应商应承担赔偿责任。

5.供应商在收到中标通知书后,3个工作日内完成进场工作交接,未在约定时间内完成进场工作交接的,应向乌海分行支付违约金,违约金标准为月服务费的 10%/天,自逾期之日起计算;因此给乌海分行造成损失的, 供应商还应承担赔偿责任。

6.若物业服务终止, 供应商应当在 3个工作日内完成退场交接,移交相关设施、图纸等物业服务所必需的相关资料,配合新物业服务公司做好交接工作,并如实告知物业的使用和管理状况。供应商未按要求完成交接的,乌海分行不支付物业服务合同终止后的物业费;造成乌海分行损失的,供应商应承担赔偿责任。

(十) 保密要求

1.供应商及安排给乌海分行的服务人员应当对服务的内容以及履约过程中知悉或获得的所有有关建设银行商业秘密、客户资料等信息(即“保密信息”)予以保密,不得拷贝、携带乌海分行文件资料,未经乌海分行书面同意,不得将保密信息泄漏给任何第三方,物业公司需与安排给乌海分行的服务人员逐一签订保密协议。

2.供应商或服务人员违反保密义务的,物业公司应当对建设银行因此所遭受的损失承担赔偿责任,同时乌海分行有权提前终止合同,并要求退还乌海分行已支付的全部款项。

（十一）其他要求

1.物业公司要做好物业团队的人员内部管理工作，制定和完善公司所有的规章制度，制定每个岗位的岗位职责，对所有的物业人员应实行上班考勤制度、请休假制度，培训制度等规章制度，对物业人员定期考核，确保物业人员的服务质量符合乌海分行的要求。

2.物业公司要加强安全教育，增强安全意识，教育工作者人员规范操作，严格现场管理，定期开展安全大检查，排查安全隐患，消除事故苗头。

3.物业公司要建立服务人员档案，定期向乌海分行相关管理部门报送所有物业服务人员的健康情况报告。为了提高物业服务人员的服务质量，应保证物业服务人员的流动性控制在合理范围以内，未经甲方同意不得更换，每年更换率不得超过20%。物业人员因辞职等原因离岗的，应保证在3日内完成补充人员的招聘、岗前培训等工作并安排到岗。乌海分行有权对岗位配备进行审核，在执行合同的过程中如需要调换，必须先得到乌海分行的同意。

4.物业公司要做好物业服务人员提供服务之前的培训：对从事具体服务所需的专业资格证书进行检查，加强物业服务人员的上岗前的业务培训、保密培训等，让每一个岗位的员工熟知岗位职责，保守乌海分行商业秘密，做好本职工作并能胜任本职工作。

5.物业公司负责人应每周巡查，建立巡查台账，发现问

题及时整改。

6.物业公司要与物业人员建立劳资关系，并与物业人员签订劳动合同，每月按时按量的发放物业人员的工资、奖金并按国家规定缴纳相关的社保福利，并向物业人员发放工资明细。对所聘用人员必须签订劳动用工合同，符合国家相关规定。若因违反本条规定，造成的一切后果由物业公司承担全部责任。

7.凡由物业服务公司方人员酿成双方或第三方人身伤害或财产损失或引发其他纠纷的，由物业服务公司方负责。对于涉及高处清洁、作业、维修、化粪池清理等高危行业服务，物业公司应对此类作业人员提供人身意外保险等。

8.建设银行有严格的物业考核评价标准，将按月对物业公司进行考核，一次考核不合格，物业公司应提交书面说明，拿出详细的整改措施，连续二次不合格，物业公司提交书面说明和整改措施外，物业公司应安排专人对乌海分行项目进行督导，连续三次考核不合格，乌海分行有权终止物业服务合同，该内容将在合同内明确。

9.若物业人员在乌海分行食堂就餐，物业公司每月按实际就餐金额将餐费补贴转到乌海分行食堂账户，就餐人数由乌海分行和物业公司双方核对后确定；如乌海分行就餐标准提高，该餐费补贴标准也相应提高，增加部分应全额支付到乌海分行食堂账户。

10.自服务期终止日至物业交接工作按乌海分行要求完

成之日止，物业公司应按乌海分行要求履行物业交接等过渡期义务，以保证乌海分行相关经营、物业管理服务平稳过渡。

11. 入选供应商不得转包。