

合同编号：SXCDC-2026-278

陕西省疾病预防控制中心  
物业服务采购项目合同

采购人：陕西省疾病预防控制中心

供应商：陕西百乐实业发展有限责任公司

二〇二六年六月



采购人（甲方）：陕西省疾病预防控制中心。

供应商（乙方）：陕西百乐实业发展有限责任公司。

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国政府采购法》等有关法律、法规，遵循平等、自愿、公平和诚信的原则，双方就下述项目范围与相关服务事项协商一致，订立本合同。

## 一、服务条件

1.1 服务地点：采购人指定的地点。

1.2 服务期：自合同签订后 1 年。

本项目服务期为自合同签订后 1 年，服务期满经采购人评估后可续期 2 年。

根据《财政部关于推进和完善服务项目政府采购有关问题的通知》（财库〔2014〕37 号）有关规定，本项目在合同期满前，采购人将对成交供应商进行考核，根据服务满意程度，采购人有权决定是否续签合同，累计合同履行期限不超过 3 年。

### 1.3 项目服务范围：

（一）公共区域：陕西省疾病预防控制中心围墙以内的各种建筑物、构筑物公共区域、以及相关配套的设施设备、卫生间、地下及地上停车场等。

（二）特约服务区域：会议室、接待室、阅览室等采购人自用部位。

(三)大楼公用部位：大楼承重结构部位、户内外墙体面、天井、门厅、楼梯间、走廊通道、卫生间、道路、围墙（栏）、设备间等。

(四)公用设施设备：本物业服务区域内，物业使用人共同使用的供电系统、给排水系统、空调系统、消防系统、供暖系统、通风系统、监控系统、电梯系统、建筑智能化系统、车库管理系统、喷泉系统、音响灯光系统、人防系统、建筑物防雷设施及其它公用设施设备。

#### 1.4 服务内容及服务要求

##### (一) 设施设备维修管理

1、房屋建筑公共区域的维修、养护和管理 主要包括：楼盖、屋顶、外墙面、玻璃幕墙、铜门、承重结构、楼梯间、走廊、门厅等。

要求定期巡查，及时修复屋面渗漏、墙面脱落、幕墙松动、铜门损坏等问题。不得改动承重结构。维修后恢复原貌，确保安全整洁。

2、室内公用设施、设备的维修、养护、运行和日常管理 主要包括：上下水管道、落水管、烟囱、共用照明、天线、中央空调、暖气干支线、高压水泵房、消防设施、电梯等。要求保持给排水畅通，照明完好，供暖季安排专人持证上岗，确保中央空调及暖气按季正常运行；高压水泵房专人管理，确保供水；消防设施齐全有效，电梯由专业维保，困人即时救援。

3、附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理主要包括：服务业区域道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、池、井、自行车棚、停

车场等。要求道路平整，井盖完好，管道不堵不漏；化粪池定期清掏，不溢流；车棚、停车场设施正常使用。

4、附属配套建筑和设施的维修、养护和管理 主要包括：传达室

（大门）、垃圾收集站、庭院灯、电动门、无障碍 设施等其他配套。

要求定期巡检，发现故障及时修复，确保配套建筑及设施安全、可用、整洁。

5、保障各区域设施设备正常使用 屋面、墙面、管道无渗漏，照明、空调、电梯运行正常，设立 24 小时报修电话，紧急故障（跑水、停电、电梯困人等）30 分钟内到场，一般故障 当日处理。建立维修台账，每月向后勤部门提交维修汇总报告。维修人员持证上岗，安全作业，施工后清场。

## （二）保洁服务管理

### 1、楼内公共区域保洁

主要包括大厅、楼梯、电梯、电梯厅、过道、地下车库、室外道路、绿化部位及屋面等公共场所；会议室、多功能厅、荣誉室等功能室；房屋共用部位的清洁卫生、垃圾的收集、清运，做好外围保洁工作。

### 2、楼宇外围墙面保洁

办公楼墙外立面每年 5 月至 10 月之间清洗一次，外立面清洗应窗明几净，无雨水痕迹南北铜门隔挡无灰尘。

### 3、中心围墙内公共场所、地面和道路保洁

主要包括宣传栏、室外标识、设施房等区域内公共场所、设施的保洁；服务区域内主次干道和硬化路面的保洁。

### 4、垃圾的处理收集及消杀服务

要求合理布设垃圾桶、果壳箱，破损、污损垃圾桶应及时报告采购人更新；垃圾做到日产日清，垃圾桶、果壳箱垃圾不超过 2/3，定期清洗，保持洁净；垃圾中转站根据实际需要冲洗、消杀，有效控制蚊、蝇等害虫孳生；定期灭虫除害。

5、保洁区域“五无”（无垃圾、无积尘、无污渍、无积水、无异味）。

## （三）会议和综合服务管理

### 1、会议服务方案

主要包括特约服务区域会议室、接待室、阅览室使用管理和会议服务及接待服务。在采购人的统一调配安排下，负责会议室及接待室的卫生清理、会场布置、投屏、音响、空调及照明等设备调试以及会议茶水服务。定期对会议室窗帘清洗。协助采购人完成各种迎送、接待、礼仪等。

### 2、综合管理方案

主要包括办公室调整（含桌椅、文件柜等搬迁移动等）工作；节

能减排数据收集汇总、垃圾分类管理、办公用房信息统计等；信件、报刊办理及分发(密件除外)；饮用水提供(开水房热水器定时开关)；停车系统、监控系统的维护管理；物业费、水费、停车费的核算、收取、上缴。

#### (四) 秩序维护及消控管理

##### 1、保安人员

主要包括院内各出入口门岗 24 小时值守，大楼内外 24 小时巡逻 8 次，有巡查记录；进出车辆登记管理，引导车辆有序停放，负责外访进出登记，对楼内外来施工人员实行验证管理，对可疑人员应进行盘问、登记；对危险隐患部位，设置安全防范警示标志。出入口 24 小时值守保障秩序稳定。

2、消防控制室管理主要包括消防监控报警系统管理，专人持证上岗 24 小时值守；对火灾、水浸、电梯困人等突发事件有处理预案。

##### (五) 绿化养护管理

针对本项目提出绿化养护服务方案，内容包含：绿化养护方案的制定、室外整体绿化日常养护。

服务大楼外围绿化带管理：树木及草坪的修剪、施肥、松土、打药，花草树木干枯后 15 天内完成补栽，花卉草坪树木浇水喷灌。

冬季树木花卉防冻。

## （六）档案月报与保密管理

1、针对本项目建立完整的各类服务档案，内容包含但不限于：人员花名册、设备台账、维修、保洁、巡查、巡检记录、维修记录、消杀记录、培训记录、考核记录、整改回复等，保存期限不少于合同期满后 2 年。服务期满后，应向采购人移交全部档案资料。每月 5 日前向后勤部门提交上月《服务月报》（含维修记录、保洁消杀记录、巡逻记录、设施运行情况 等）。每年提交一次年度服务总结及下一年度提升建议。具体事宜按照采购人要求执行。

2、针对本项目提出具体的保密方案，保密制度上墙、人员保密协议签订、涉密区域管控记录，报采购人备案。具体事宜按照采购人要求执行。

## （七）培训考核

供应商根据本项目制定详细、可行的培训考核方案，保证上岗人员的专业素质、服务质量符合采购人要求，方案内容包括：岗前培训、定期常态化培训、消防安全培训、保密教育培训、培训后的成果验收和考核。提供服务的过程中，服务要求不低于国家、省、市有关规定的质量标准执行。

## （八）应急预案

结合本项目服务工作特点，建立健全安全生产责任制度，制定应急预案保障措施，其中包含自然极端天气的预防与处置：火灾、水浸、

暴雨、暴雪、雷电、冰凌、大风、大雾、地震紧急情况的预防处置；供电系统故障、给排水系统故障、防火；突发事件的预防及处置；盗窃、寻衅滋事、违法事件、上访事件。设立 24 小时报修及服务电话，紧急故障（跑水、停电、电梯困人等）30 分钟内到场，一般故障须当日处理，特殊故障须及时上报。

#### （九）其它专项要求

- 1、供应商负责整体区域的零星维修、小修，并提供符合国家安全标准要求的维修材料。材料费用单项小于 200 元费用由供应商承担。
- 2、办公楼墙外立面清洗费用、生活垃圾处理费用、由供应商承担。
- 3、蓄水池、二次供水水箱，按规定定期清洗、消毒、加药，一年不少于两次，并提供清洗后检测报告，费用由供应商承担。
- 4、给排水及污水管网等每年清掏、疏通不少于 1 次，费用由供应商承担。
- 5、餐厅排烟管道三个月清洗一次，并提供相关检测报告，费用由供应商承担。
- 6、项目所属的 20 部电梯、3 台锅炉的维保、年检、验收、第三方检测等工作由供应商组织实施，相关费用由供应商承担。
- 7、消防设施完好率 100%，消防通道无占用，灭火器无过期；消

防设施的维保检修费用由供应商承担。

8、供应商负责保洁工作所需的各类耗材，包括但不限于（垃圾袋、打扫工具和各类清洁剂等保洁必要消耗品）。

9、如有采购人提供的原有工具、设备、耗材等，应妥善保管，合理使用，不得私自挪用、外借或损坏。服务期满后，应按移交清单完整返还。

## 二、组成本合同的文件

2.1 合同书、通知书；

2.2 中标通知书、投标文件、招标文件、澄清、招标补充文件；

本合同签订后，双方依法签订的补充协议也是本合同文件的组成部分。

## 三、合同价款

3.1 合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

3.2 项目年服务管理费用为人民币大写：**贰佰柒拾捌万伍仟元整**  
**(¥2785000.00)**。

3.3 因甲方为财政拨款单位，应除非甲方原因而导致在定期限内的延期付款责任。

3.4 项目实施过程中所使用的设备、巡逻器械、清洁耗材、办公设备须由乙方自行提供，甲方提供办公场所。

## 四、款项结算

4.1 支付方式：银行转账

4.2 货币单位：人民币

4.3 结算方式：合同签订 30 日内，采购人通过银行转账的方式

预支付前半年服务费用（**半年服务费：1392500 元，大写：壹佰叁拾玖万贰仟伍佰元整**），下半年开始后 30 日内根据前半年考评结果预支付后半年服务费用。

## 五、人员编制、内容、标准及要求

### 5.1 人员编制和要求

5.1.1 本项目需配备人员 62 人，所有人员需提供身份证复印件、无犯罪记录证明。其中项目经理 1 人、部门经理 4 人、办公室管理人员 1 人、工程人员 4 人、电梯管理员 2 人、客服人员 3 人、秩序维护员 22 人、中控室 6 人、保洁员 18 人、绿化工 1 人。

根据实际情况，年龄要求可适当放宽，但需保证一半员工符合招标文件中的年龄要求。

项目经理、部门经理不得随意更换，如若需要更换，需征得甲方同意后，方可更换。

5.1.2 保安员在工作中要着装整齐，仪表端正，态度和善，语气亲切，言辞得体，耐心解答问题，微笑迎送。

5.1.3 保安员要时刻遵守机关的有关规定，严格作息时间，提前 15 分钟到岗，准时上岗。

5.1.4 保安员在岗期间严禁饮酒、睡岗、脱岗、看书、看报、听广播、打扑克、上网聊天玩游戏。

5.1.5 保安员要有消防安全基本素质和排除安全隐患的能力，熟悉了解机关大楼消防设施的重点部位和熟练使用消防器材。

5.1.6 保安员要熟悉采购方的工作的特点，注重个人形象，保持环境卫生，以高度的责任感完成各自工作。

5.1.7 保安员对院内重点部位定时巡视检查，及时发现可疑人员和安全隐患，自觉维护机关良好办公秩序，确保院内无火灾事故和治安案件发生。

5.1.8 保安员要经过专业保安知识培训，持有保安员证健康状况证明等方可上岗工作。

## 5.2 客服及会议服务岗位要求

### 5.2.1 会议服务

#### 1、会前准备

(1) 根据采购人要求，提前完成会议室、接待室、阅览室的

卫生清理

(2) 按照会议要求布置会场（桌椅摆放、席卡摆放、茶水准备等）

(3) 调试投屏、音响、空调及照明等设备，确保运行正常

(4) 准备会议所需物品（茶水、纸笔、毛巾等）

#### 2、会中服务

(1) 做好会议茶水服务（适时续水）

(2) 协助处理会议期间的临时需求

### (3) 保持会场环境整洁

## 3、会后整理

- (1) 清理会场，回收会议用品
- (2) 检查设备是否关闭
- (3) 定期对会议室窗帘进行清洗

## 5.2.2 接待服务

- 1、协助采购人完成各种迎送、接待、礼仪等工作
- 2、热情接待来访人员，做好引导和咨询服务
- 3、维护接待区域的整洁和秩序

## 5.2.3 综合服务

- 1、协助办公室调整（含桌椅、文件柜等搬迁移动工作）
- 2、协助节能减排数据收集汇总
- 3、协助垃圾分类管理
- 4、协助办公用房信息统计
- 5、负责信件、报刊的办理及分发（密件除外）
- 6、协助饮用水提供（开水房热水器定时开关）

## 5.3 秩序岗位要求

- 5.3.1 门岗内勤，岗位在室内，职责为大门值守、人员及车辆出入管理登记及视频监控室、消防控制室 24 小时值守；
- 5.3.2 巡逻人员，岗位在整个院区，职责为院区各安全重点部位安全巡查、警戒及秩序维护任务，各类消防安全及治安安全事件处置

及其他各类突发安全事件的处置。夜间值班须保证两名外勤人员。

#### 5.4 工程维修岗位要求

5.4.1 定期巡查，及时修复屋面渗漏、墙面脱落、幕墙松动、铜

门损坏等问题

5.4.2 不得改动承重结构

5.4.3 维修后恢复原貌，确保安全整洁

5.4.4 保持给排水畅通，照明完好

5.4.5 中央空调及暖气按季正常运行

5.4.6 高压水泵房专人管理，确保供水

5.4.7 消防设施齐全有效

5.4.8 电梯由专业维保，困人即时救援

5.4.9 道路平整，井盖完好，管道不堵不漏

5.4.10 化粪池定期清掏，不溢流

5.4.11 车棚、停车场设施正常使用

5.4.12 定期巡检，发现故障及时修复

5.4.13 确保配套建筑及设施安全、可用、整洁

5.4.14 屋面、墙面、管道无渗漏

5.4.15 照明、空调、电梯运行正常

5.4.16 设立 24 小时报修电话

5.4.17 紧急故障（跑水、停电、电梯困人等）30 分钟内到场

5.4.18 一般故障当日处理

5.4.19 建立维修台账，每月向后勤部门提交维修汇总报告

5.4.20 维修人员持证上岗，安全作业，施工后清场

### 5.5 清洁岗位要求

5.5.1 院落、绿化带、地面无纸屑、烟蒂、痰迹、口香胶等垃圾停留时间不超过十分钟，每天 7:30 前完成灰尘清扫。

5.5.2 垃圾桶、果皮箱干净、整洁、无污渍、臭味，各区域垃圾及时清理，不过夜。

5.5.3 各宣传栏、指示牌干净无污渍、杂物，雨后两小时内无水珠、一小时内地面无积水，花坛瓷砖、旗杆、座椅干净整洁，水池内无杂物垃圾。

5.5.4 雨水井、地漏、排污沟无烟蒂、土和杂物。

5.5.5 大门干净整洁、石材、金属部件养护到位，整体无卫生缺陷。

5.5.6 电梯及电梯厅电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无印迹，地面干净，空气清新、无异味；电梯凹槽内无垃圾无杂物，按钮表面干净无印迹。

### 5.6 绿化岗位要求

5.6.1 定期为楼内花卉和楼外绿化树木浇水，保证办公室内和走廊的花卉生长茂盛、叶面清洁、干净，植物摆设讲究装饰性与组合搭配合理、契合空间、美丽大方。

5.6.2 大楼外花草树木生长正常，修剪及时，叶面干净，具有光

泽，无积尘，无枯枝败叶，无病虫害，无杂草。室外绿化养护应达到绿地及花坛内各种植物存活率 100%。

5.6.3 绿地设施应完好无损。植物群落完整，层次丰富，黄土不外露，有整体的观赏效果。植物季节分明，生长茂盛。

5.6.4 草坪保持平整，高度不超过 5 厘米，草屑及时清理；乔木修剪科学合理，剪口光滑整齐，树冠完整美观，无徒长枝、下垂枝、枯枝，内膛不乱，通风透光；绿篱修剪整齐有型，保持观赏面枝叶丰满。灌木花草修剪及时，无残花。

5.6.5 绿地内立视应无明显杂草，土壤疏松通透；草皮无病斑，植物枝叶无虫害咬口、排泄物、无悬挂或依附在植物上的虫茧、休眠虫体及越冬虫蛹；绿地内无垃圾，乔木无树挂；绿地无破坏、践踏及随意占用现象。

5.6.6 绿植在物业服务期内造成的衰败或死亡由乙方负责养护或更换，费用由乙方负责。

## 六、合同履行期限

本合同委托管理期限为壹年（自 2026 年 6 月 1 日起至 2027 年 5 月 31 日止）。

## 七、双方权利义务

### 7.1 甲方权利义务

7.1.1 代表和维护产权人、使用人的合法权益

7.1.2 要求乙方人员遵守规约；

7.1.3 审定乙方拟定的服务管理制度；

7.1.4 检查监督乙方按合同约定管理工作的实施及制度的执行情况；

7.1.5 审定乙方提出的管理服务年度计划（包括季度计划）；

7.1.6 甲方向乙方无偿提供办公用房、保洁工具存放用房；

7.1.7 负责收集、整理办公大楼所需图纸、资料，并移交乙方，以便于乙方正常工作；

7.1.8 按约定支付管理服务费；

7.1.9 协助乙方做好后勤管理服务、宣传教育和文化工作。

## 7.2 乙方权利义务

7.2.1 根据有关法律法规及本合同的约定，制订后勤管理制度和工作计划；

7.2.2 对到甲方办理业务的当事人和闲杂人员违反法规、规章的行为，提请甲方有关部门进行处理；

7.2.3 可选聘专营公司承担本后勤管理业务，但不得将本项目的管理整体责任转让或分包给第三方；

7.2.4 向甲方告知建筑物使用的有关规定，当甲方装修时，告知有关限制条件，订立书面约定，并负责监督；

7.2.5 本合同终止时，乙方必须向甲方移交甲方提供的大楼图纸及与管理相关的全部档案资料、使用房屋和设备及公用办公家具；

7.2.6 乙方应合理安排人员，招聘员工培训合格后方能上岗，并

签订劳动协议，乙方有义务为其购买有关保险；

7.2.7 配合甲方接受上级领导部门的监督、检查，并提供必须的材料，及时完成甲方主管领导要求的临时性工作。结合甲方制定的相关应急预案，定期组织应急演练，并协助甲方处理突发事件。乙方必须遵循节约节能理念，有效防止各种浪费，并制定资源节约相关规定和措施。乙方负责停车场的管理、秩序维护、保证车辆有序停放。

7.2.8 乙方公司的工作人员相貌应当端正、工作用语应当文明、行为应当规范、服装应当统一整洁。

## 八、违约责任

8.1 按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

8.2 如乙方在政府采购合同规定的提供服务日期的 10 天内仍未能提供服务，则视为乙方不能提供服务，甲方有权解除政府采购合同，合同自书面解除通知书到达乙方之时解除。乙方除退还已收取的合同款外，还应向甲方偿付政府采购合同总金额 30% 的违约金。

8.3 未按合同要求提供服务或服务不能满足合同要求，甲方有权依据《中华人民共和国民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求乙方承担违约责任，乙方应按照采购合同总金额的 30% 承担违约金。

## 九、附则

9.1 自本合同生效后，根据甲方委托管理事项，行使项目管理服务  
务工作；

9.2 合同期满后，乙方全部完成合同并且管理成绩优秀，可续订合同

9.3 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法律效力；

9.4 本合同之附件均为合同有效组成部分，与本合同具有同等法律效力；

9.5 本合同及其和补充协议未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

## 十、质量保证

10.1 乙方提供服务时，服务要求应按不低于国家、省、有关部门规定的质量标准执行。

10.2 乙方承诺与拟投入人员均有劳动合同或聘用协议，并为投入人员按规定缴纳社会保险。

10.3 乙方承诺拟投入人员工资不低于西安市最低工资标准，并缴纳社保。

10.4 乙方承诺工作人员按磋商文件落实。

## 十一、服务承诺

以响应文件、澄清表（函）、合同和随服务的相关文件为准。

## 十二、保密

对工作中了解到的甲方的技术、机密等进行严格保密，不得向他人泄露。本合同的解除或终止不免除乙方应承担的保密义务。

### 十三、争议解决

执行本合同中产生纠纷，由甲、乙双方协商解决；协商不成，向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

### 十四、不可抗力情况下的免责约定

双方约定不可抗力情况指：双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

### 十五、其他约定

为保证工作的连续性和长久性，管理人员需持有岗位证书，要相对固定，不得任意调整，需调整要书面报告甲方批准后，才能调整，管理人员外出须向甲方请假，不许代假，不许先出后假，否则按脱岗处罚。

### 十六、合同生效及其他

16.1 本合同自签订之日起生效。

16.2 合同份数由甲方和乙方具体商定。

本合同一式陆份，具有同等法律效力，双方各执叁份，各方签字盖章后生效，合同执行完毕自动失效。

16.3 未尽事宜由双方在签订合同时具体明确。

(以下无正文)

甲方（签章）：



代 表 人：

2026年 6 月 23 日

程 永 兵

6101030006369

乙方（签章）：



代 表 人：

2026年 6 月 23 日

周 阳 印

## 附件一：行政保密措施

### 行政保密措施

#### 一、保密措施

本机关单位办公楼，做好机关保密工作意义重大。更采取多项措施抓好保密工作。

（一）我公司在选派本项目物业服务人员时，除进行正常的基础理论、服务理念及从业经验的考评和选拔，针对领导办公室服务人员的选拔增加“审查”环节，从服务人员的政治经历、思想觉悟方面进行再一次的筛选，从根本上提高物业服务团队的整体政治觉悟，从源头上杜绝机密信息泄露的发生。

（二）我公司对重点服务岗位进行特别配置和管理，如对领导办公室的清洁将配置专人进行服务，缩小可能发生的信息流失的范围，并且对重点岗位制定严格的作业流程，尽量避免服务人员与机密信息接触。

（三）我公司还将制定多种方式的监控制度，保证各项作业流程得以有效的实施，使整体物业服务始终处于受控状态，与员工签订保密承诺书。

（四）认真组织各岗位员工学习保密法律法规，不断增强全体员工的保密意识，自觉做好保密工作。

（五）加强对重要涉密岗位人员的保密教育，定期组织培训，切实深化对保密工作重要性的认识，增强责任心。

(六)严格执行保密制度,对机要信件实行专人管理、专人保管。  
加强网络保密安全管理。

(七)加强监督检查,确保万无一失。

## 二、保密守则

### 保密守则

为保证机关工作安全,确保党和国家机密安全,我们特制定《保密守则》,对全体员工严加要求,以确保政府机关机密安全。

#### (一) 总则

- 1、员工入职前必须学习并严格遵守《中华人民共和国保守秘密法》。
- 2、各岗位所有员工必须严格遵守本岗位保密规定。
- 3、物业公司员工未经允许不能擅自接受任何媒体的采访。
- 4、未经允许不能将机关单位内的任何资料带出大楼或以电子邮件的形式发出。
- 5、所有会议、贵宾接待行程等信息未经允许不得向任何非接待人员透露。
- 6、所有工作人员不允许谈论、打听机关领导及工作人员的私人生活。
- 7、所有工作人员进入办公室前必须先敲门并得到同意后方可进入。
- 8、严禁使用临时工参加涉及机密的工作,外来人员在大楼内从

事维修等工作时，现场必须最少有一名机关工作人员或公司工作人员。

- 9、未经同意任何人严禁加配任何钥匙。
- 10、任何人未经授权严禁擅自接听机关各部门的电话。
- 11、对违反保密规定的员工必须从严处理，情节严重的予以开除，违反国家法律的予以移送公安处理。

## **(二) 管理人员保密规定**

- 1、管理人员原则上只能在机关的公共区域内巡查，如需进入办公室或档案室时，必须首先得到工作人员的批准。
- 2、管理人员在处理日常书报信件收发时，不得偷看其中内容，不能打听信件内容，不得向任何人透露信件的来源及去向。
- 3、日常管理中管理服务中心与机关各部门沟通的各类文字信息，必须分类保管，未经允许不得擅自处理。
- 4、对机关内任何非管理范围内的事情，必须做到不该问的不问，不该看的不看，不该听的不听，不该说的不说。

## **(三) 秩序维护监控员保密规定**

- 1、对日常来访人员及贵宾的情况、行程未经允许不得向任何人泄露。
- 2、日常信访、工作中发生的任何异常情况，必须做好记录并通  
过文字表格从秩序维护系统内部渠道向相关部门报告，严禁向无关人  
员透露。
- 3、严禁向无关人员透露管辖范围内发生的任何案件情况。

- 4、严禁向物管人员透露管辖范围内发生的任何案件情况。
- 5、严禁利用安全监控设备对大厦内的工作人员私人日常活动进行监控。

#### **(四) 维修人员保密规定**

- 1、维修人员未经允许不得进入各部门办公室。
- 2、维修人员到办公区域内进行维修工作时，必须得到部门的允许，并且现场必须有一名机关工作人员。
- 3、进行室内维修工作时，未经允许不得擅自移动、翻动、偷看办公室内的任何文件。
- 4、维修工在维修过程中必须做到不该看的不看，不该听的不听，不该问的不问，不该说的不说。
- 5、严禁向任何无关人员描述各办公室的所见所闻。

#### **(五) 清洁工保密规定**

- 1、重要部门、主要领导办公室指定专人进行清洁，人员应保持相对稳定。
- 2、清洁过程中未经允许不得将任何带字纸片以及电子文件视为垃圾丢弃。
- 3、所有文件的处理必须经甲方相关部门同意，并由专门途径处理。
- 4、清洁过程中必须做到不该看的不看，不该听的不听，不该问的不问，不该说的不说。

5、机关各办公室在进行大型的周期性保洁工作时，必须经过同意，并且现场必须最少有一名工作人员。

6、清洁工在办公室内进行清洁工作时如果电话响起应及时通知机关工作人员，严禁擅自接听、偷听来电。

### 三、员工保密承诺书

#### 承诺书

我了解有关保密法规制度，知悉应当承担的保密义务和法律责任。

本人庄重承诺：

（一）认真遵守国家保密法律、法规和规章制度，自觉履行保密义务；

（二）不提供虚假个人信息，自愿接受保密审查；

（三）不记录、存储、复制国家秘密信息和机关工作秘密，不获取、持有、留存机关任何秘密载体；

（四）不以任何方式泄露所接触和知悉的国家秘密和工作秘密；

（五）未经批准，不得擅自使用和留存涉及服务工作之外的涉密设备和其它物品；

（六）离岗时，自愿接受离岗审查，签订保密承诺书。

违反上述承诺，自愿承担行政和法律后果。

承诺人签名：

年 月 日

## 附件二：意见征询表

### 意见征询表

尊敬的领导：

您好！

感谢您在百忙之中填写百乐国际·意见征询调查表。

“客户满意，持续改进”是百乐国际为广大客户服务理念，我们在不断完善服务的同时，希望通过意见征询的形式，来了解您的需求和您对我公司各项工作的评价。您的建议和意见都将成为我公司改进服务的重要信息。感谢您的支持！

祝工作顺利、万事如意！

房号：\_\_\_\_\_

序号	调查项目	满意	基本满意	不满意
一、客服部				
1	客服人员言行和形象			
2	信、报传递送达服务			
3	会议服务			
4	服务接待			
二、工程部				
1	工程人员言行和形象			
2	维修及时性			
3	维修质量			
4	维修人员服务态度			
三、秩序维护部				
1	秩序人员言行和形象			
2	门岗接待服务态度			
3	车辆管理服务			
四、保洁部				
1	保洁人员言行和形象			
2	办公室清洁情况			
3	公共通道清洁状况			
4	办事大厅清洁状况			
5	洗手间清洁状况			
其他意见和建议：				

注：请您在征询表的空格内选择“√”，感谢您的支持。

