合同编号：CJWY-WYJG-202601-01

未央区机关集中办公点物业服务项目采购合同

甲方（全称）：西安市未央区机关事务服务中心

乙方（全称）：西安未央城建物业管理有限公司

未央区机关集中办公点物业服务项目采购合同

甲方：西安市未央区机关事务服务中心

统一社会信用代码：12610112729975523B

联系电话：029-86240406

联系地址：西安市未央区龙首北路西段1号

乙方：西安未央城建物业管理有限公司

统一社会信用代码：91610112220888398U

法定代表人：强煜

联系电话：029-89575225

联系地址：陕西省西安市未央区未央路665号未央城建大厦21楼

鉴于甲方需要将其餐饮、安保、物业及会务服务外包，乙方具备提供前述综合服务的能力，双方依据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规，经平等协商，达成如下合同条款：

第一条 服务内容与范围

1.1 餐饮服务

1.1.1 服务内容与标准

乙方应根据本合同约定，为甲方提供餐饮运营管理服务，具体内容包括但不限于：食材的采购、验收、仓储、加工制作、供餐服务、餐后清洁、食堂厨具设备日常维修维保及破损餐具补等。供餐时间、每日餐品品类、营养搭配要求及食品安全管理措施应符合**附件一《餐饮服务标准与考核办法》**的规定。乙方提供的服务标准应与附件一所列各项量化指标严格对应。

1.1.2 服务区域：未央区机关大院、未央大厦两个办公点；

配备人员要求：不得少于55人。

1.1.3 服务费用：包括原材料采购费用和劳务费用及因提供餐饮服务发生的其他费用，具体内容见附件一《餐饮服务标准与考核办法》。

1.2 安保服务

1.2.1 服务内容与标准

乙方应根据本合同约定，为甲方提供门卫、安全巡逻、车场停放管理、消防系统维保、监控室值守、夜间安全保障、防火安全预防、突发事件的应急处置等安保服务。乙方须确保安保服务覆盖服务区域全时段，具体岗位数量、布岗位置、执勤时段、巡逻路线与频次、应急响应流程等详见附件二《安保服务标准与考核办法》。乙方提交的排班表及所有安保人员的资质证明文件应作为该附件的组成部分。

1.2.2 服务区域：为未央区政府机关等办公点提供安保服务，包括区政府机关大院、政府北院、规划展厅、万象未央、凤城南路等五个办公点。

配备人员要求：不少于43人。

1.2.3 服务费用

安保服务费包含包括人员工资、五险一金、管理培训费、节假日补助、降温取暖、奖金以及服装费、食宿、办公、保安器材、意外险等一切费用。服务承包风险由乙方自行承担。

1.3 物业及会务服务

1.3.1 服务内容与标准

乙方应根据本合同约定，为甲方提供日常保洁、日常维修、会务服务、绿化购买养护、给排水系统运维、空调维保、饮水机维保、热

交换站及供暖系统的维修看护等服务。各项服务的具体范围、作业频次及质量标准详见附件三《物业及会务服务标准与考核办法》。

1.3.2 服务区域

1.3.2.1 龙首村未央区政府机关大院日常保洁、日常维修、会务服务、绿化购买养护、给排水系统运维、空调日常维护（自有部分）、饮水机日常维护、热交换站及供暖系统的维修、看护;

1.3.2.2 凤城南路东段18号未央区政府南院日常保洁(最少需配备保洁人员4名)、日常维修、绿化购买养护、空调日常维护（自有部分）、给排水系统运维;

1.3.2.3 凤城南路西段9号未央区政府北院办公楼日常保洁(最少需配备保洁人员2名）、日常维修、绿化购买养护、空调日常维护（自有部分）、给排水系统运维;

1.3.2.4 凤城南路规划展厅日常维修、空调日常维护(自有部分)、给排水系统运维及日常保洁(最少需配备保洁人员1名);

1.3.2.5 万象未央办公区日常维修、空调日常维护;

1.3.2.6 未央大厦会务服务、日常维修（食堂）、空调日常维护（食堂）。

配备人员要求：不少于69人。

1.3.3 服务费用

包括员工工资、社保、福利费、工会经费、教育经费、加班费、服装费、劳保用品、伙食补助、员工意外险、津贴等乙方应向所聘人员支付的费用，耗材工具费用，绿植养护费用，维护保养费，办公费用，经单位协商认可的其他费用。

第二条 总体服务要求

2.1 壹级物业统一管理：乙方整体按照壹级物业企业服务标准提供服务，甲方整体服务满意度不低于90%。

2.2 人员配置与资质要求：各岗位最低配置人数、人员年龄、身高、学历、从业资质、健康证、特种作业证、无犯罪背景筛查等全部遵照对应附件执行；人员正常离职乙方应提前储备替补，单人岗位空缺10日内补齐；若遇批量离职、招工困难等客观情形，乙方书面报备甲方并提供招聘佐证，经甲方书面同意可延长至20日；逾期未补齐的，前5日按每人每日50元扣减，超过5日未补齐部分按每人每日100元扣减服务费；所有用工薪酬、社保、工装、食宿、体检、意外险、劳资纠纷全部由乙方独立承担。

2.3 24小时值班制度：乙方设立项目总负责人及各板块专职值班人员，对外公示值班电话，全年 24 小时在岗值守。

2.4 全员档案管理：执行一人一档制度，档案包含身份证、无犯罪记录、健康证、各类资格证、劳动合同、保密承诺书、考勤记录等，人员发生变动 3 日内更新档案并书面报备甲方。

2.5 全流程台账报送：安保巡逻、消防巡检、食品留样、设备维保、保洁消杀、绿植修剪更换、维修工单、应急处置、培训等所有工作建立完整台账，按月装订提交甲方归档。

2.6 常态化培训制度：每月至少组织1次专项培训，内容包括服务标准、安全作业、礼仪规范、保密纪律、应急处置等；新员工培训考核合格后方可上岗；乙方须留存培训签到、记录、影像资料备查，未按月组织专项培训或培训台账、影像、签到资料缺失的，与甲方建立整改台账，未按月组织专项培训或培训台账、影像、签到资料缺失的，乙方在48小时内补齐资料或补做培训；逾期未整改的，每次扣款200元；单次轻微资料缺失可限期补正，不予直接扣款。

2.7 应急处置与演练：乙方应制定一体化综合应急预案，定期开展消防、食品安全、治安、防汛、设备故障等各类演练，留存相关资料。

2.8 保密义务：乙方及所有工作人员对甲方内部信息、会议内容、院区布防、信访资料等承担保密义务，保密期限至合同终止满三年时止。若乙方或其员工、分包商违反保密义务，给甲方造成损失的，乙方应承担全部赔偿责任。此责任不因合同终止而免除。

第三条 服务期限

3.1 合同期限

本合同服务期限为固定期限壹年，自 2026 年 9 月 1 日起至 2027 年 8 月 31 日止。

3.2 甲方单方终止情形

若乙方在甲方组织的定期考核中连续两次或累计三次不符合附件考核标准，或未按照本合同第五条第 5.3 款规定的整改流程完成纠正；或乙方服务期间发生重大食品安全事故、因安保严重失职导致重大安全事件，甲方有权单方书面通知终止本合同，且不承担任何违约责任。

第四条 服务分包管理

4.1 分包许可与限制

经甲方事先书面同意，乙方可将本合同项下的非核心服务内容（如污水清淘）进行分包。但乙方不得将本合同核心服务内容（安保、保洁、会务、餐饮主体服务）整体转包给第三方。核心服务如需部分分包，须经甲方专项审批。未经甲方书面同意的分包行为均属违约，甲方有权要求乙方立即纠正并扣减相应服务费。

4.2 分包商责任连带

乙方应对其所有分包商(包括经甲方同意及未经同意的)的行为、过失或违约向甲方承担全部连带责任。任何分包均不免除乙方在本合同项下的任何义务。乙方与分包商签订的相关协议副本，应在该协议签订后 3 个工作日内提交甲方备案。

第五条 服务考核与费用调整

5.1 考核机制与依据

甲方将依据本合同各附件中载明的量化指标及定期考核评分表，每月对乙方服务进行一次正式考核，考核结果需经双方代表签字确认。

5.2 扣款与违约责任触发

考核得分低于约定合格分数线的，甲方有权按照附件约定的比例扣减当期应付服务费。若乙方在任一服务项目上连续两次、累计三次考核“不合格”，则视为乙方对该项目构成根本违约，甲方有权根据本合同第十一条约定解除合同，并追究乙方的违约责任。

所有考核扣分事项，乙方建立整改台账，甲方给予乙方 48 小时整改期限，整改合格的可减免 50%扣分；首次发现的非原则性问题，仅整改不扣分。整改后仍不合格的，按标准扣分。

5.3 整改流程与时限

对于考核中发现的"不合格"项或甲方提出的整改要求，乙方须在收到通知后 48 小时内提交详细的书面整改方案；一般问题应在 7 日内完成整改，复杂问题（涉及设备更换、系统改造、人员大规模调整等）经甲方书面同意可适当延长整改期限，但最长不超过 15 日。甲方将进行复验，逾期未完成整改或复验仍不合格的，将视为再次发生"不合格"，累计计入考核记录。

乙方对甲方考核结果有异议的，可在收到考核结果 3 个工作日内，向甲方提交书面申诉材料及相关佐证依据；甲方收到申诉材料后，5

个工作日内完成复核，双方沟通核实后出具最终考核结果；未经双方核实确认的考核结果，不得作为服务费扣款依据。

第六条 价款、支付与发票

6.1 合同总价与构成

本合同采用固定总价包干方式，总价为人民币 14736066.84 元（大写：壹仟肆佰柒拾叁万陆仟零陆拾陆元捌角肆分）。其中月费用为人民币 1228005.57 元。该总价已包含乙方为履行本合同所需的一切成本、税费、利润及风险。

6.2 支付条件与流程

甲方按月与乙方办理服务费结算，考核结果产生的扣款，甲方有权直接从当期应付款项中扣除。甲方以转账方式向乙方支付服务费用。

6.3 发票与税费承担

乙方在申请付款时，必须向甲方开具合法、准确、有效的票据。因本合同产生的所有税费均由乙方依法自行承担并缴纳。如因乙方开具的发票信息错误、不规范或违法导致甲方无法抵扣或产生税务风险的，一切责任及损失由乙方承担。

甲方开票信息：

单位名称：西安市未央区机关事务服务中心

纳税人识别号：12610112729975523B

地址、电话：西安市未央区龙首北路西段 1 号 029-86240406

开户行及账号：农行西安未央路支行 26115101040019380

乙方收款信息：

公司名称：西安未央城建物业管理有限公司

纳税人识别号：916101122208888398U

开户行及账号：中国建设银行股份有限公司西安文景小区支行 61050110057800001480

地址及电话：陕西省西安市未央区未央路 665 号未央城建大厦 21 楼 18049459609

第七条 保险与风险承担

7.1 强制投保义务

乙方须在本合同生效前，自费投保并维持一份足额的综合责任保险，该保险必须覆盖食品安全责任、公众责任（明确包含因安保服务导致的第三方人身财产损失）、雇主责任等。保险单次事故赔偿限额不得低于人民币 200 万元，年累计赔偿限额不得低于 500 万元。乙方应在签署本合同时，向甲方提交有效的保单副本及保费支付凭证。此后每年保单续保后 5 个工作日内，须将新保单副本提交甲方备案。保险期间中断或保险责任不足的，视为乙方违约，甲方有权暂停支付服务费直至乙方恢复符合要求的保险为止。

7.2 免责条款

以下情形，乙方不承担违约责任，不纳入考核扣分、扣款范围：（1）因甲方设施设备老化、先天缺陷、第三方施工破坏；（2）因不可抗力（地震、暴雨、洪水、疫情等）导致的服务中断、设施损坏；（3）因甲方指令调整、第三方人员干扰、非乙方人员导致的安全事故、泄密事件、信访维稳事件；（4）超出本合同约定服务范围、服务标准的事项，甲方未提前书面确认且未支付额外费用的（比如大型专项清理、额外活动保障、超出日常标准的改造配合）；（5）甲方提出的整改要求，超出国家规范、本合同约定标准的，乙方无法执行的，不视为违约。

第八条 双方权利义务

8.1 发包人主要义务

甲方应提供履行本合同所需的场地、基础设施（如水、电接口）等。甲方负责协调其内部各部门，为乙方服务提供必要的便利与支持。甲方不承担乙方人员的招聘、管理、住宿、薪酬支付及劳动关系相关的任何责任。

8.2 服务方主要义务

乙方应全面、适当、及时地履行本合同第一条及附件约定的所有服务内容，严格遵守甲方合理的规章制度。乙方须无条件接受甲方的监督、检查与考核，保障各项服务的连续性与稳定性。发生任何可能影响服务的事件（如安全事故、劳资纠纷、群体性疾病等），须立即向甲方报告。

第九条 资产使用与返还

9.1 使用权限与限制

乙方仅可在为履行本合同之目的、且在甲方授权的范围内使用甲方提供的资产。乙方不得对该等资产进行任何形式的改装、拆卸、转借、出租、抵押、质押，或用于本合同约定以外的任何用途。

9.2 维护、损耗与返还

乙方负责甲方提供资产的日常维护与保养。合同终止或解除后 7 日内，乙方将资产清洁完好地返还甲方。正常使用产生的合理自然损耗除外，如有缺失、损坏（非自然损耗），乙方应按该资产的折旧后价值进行赔偿。

第十条 不可抗力

10.1 不可抗力事件认定

不可抗力指不能预见、不能避免且不能克服的客观情况，包括但不限于地震、台风、洪水、战争、罢工、暴乱，以及法律法规或政府政策变化、重大公共卫生事件等。

10.2 免责与合同处理

遭受不可抗力的一方应在事件发生后 48 小时内书面通知对方，并提供相关证明。因不可抗力导致无法履行合同的，根据影响程度，部分或全部免除违约责任。若不可抗力事件持续超过 30 日，任何一方均有权书面通知对方终止本合同，双方互不承担违约责任。

第十一条 合同变更、解除与终止

11.1 协议变更程序

本合同的任何修改、补充或变更，均须由双方协商一致并签订书面补充协议方为有效。对本合同任何附件的修改，亦需经双方盖章确认。

11.2 发包人单方解除权

当乙方发生以下重大违约情形时，甲方有权单方发出书面通知立即解除本合同：（1）发生重大食品安全或安全生产责任事故；（2）连续两次或累计三次考核不合格；（3）未按第七条规定投保或保险中断；（4）未经甲方同意擅自分包核心服务；（5）其他严重违反本合同约定，导致甲方合同目的无法实现的行为。

11.3 合同终止后交接

无论因何种原因导致本合同终止或解除，乙方均应在收到通知后 7 日内，完成以下工作：撤离全部所属人员及物品；按第九条约定返还甲方资产；向甲方移交全部与服务相关的资料；双方完成费用清算。

第十二条 通知与送达

12.1 有效送达方式

双方就本合同履行事宜往来的通知、文件，以下列方式送达即视为有效：通过快递或挂号信邮寄至本合同首部地址（以签收为准）；发送电子邮件至指定邮箱（发送成功即视为送达）；或由专人递送（以对方签收为准）。

甲方指定联系人：韩汶橦，电话：029-86361068，邮箱：/。

乙方指定联系人：陶琳，电话：18049459609，邮箱：303812123@qq.com。

12.2 联系信息变更

任何一方变更上述联系人或联系方式，应提前3个工作日书面通知对方。因未及时通知导致送达不能的，相关后果由变更方自行承担。

第十三条 争议解决

13.1 诉讼管辖

凡因本合同的签订、履行、解释、变更、终止等所引起的或与本合同有关的任何争议，双方应友好协商解决；协商不成的，任何一方均有权向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十四条 合同生效及其他

14.1 合同生效条件

本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章（或合同专用章）之日起生效。

14.2 合同附件效力

本合同附件一至附件三服务标准与考核办法等所有附件，均为本合同不可分割的组成部分，与合同正文具有同等法律效力。附件内容与正文不一致的，以正文为准；不同附件之间对同一事项约定不一致的，以甲方解释为准。

14.3 合同文本与份数

本合同正本一式捌份，甲方执肆份，乙方执肆份，每份具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲方（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：2024 年 8 月 31 日

乙方（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：2024 年 8 月 31 日

合同附件清单：

附件一：《餐饮服务标准与考核办法》

附件二：《安保服务标准与考核办法》

附件三：《物业及会务服务标准与考核办法》

附件 1

餐饮服务标准

一、供餐服务内容及要求：

项　目	内　容　及　要　求
供餐要求	实行 24 小时供餐保障，每日基础供应 3 餐（周末及法定节假日不休），会议膳食保障、专项工作、临时性任务膳食保障。
供餐内容	1. 早餐：菜品 6 种，其中热菜 2 种、手拌菜 3 种、小菜 1 种； 2. 稀饭 2 种；五谷豆浆 / 牛奶/酸奶 1 种；主食 2 种；鸡蛋 1 种（蒸、煮、卤、煎）。 3. 午餐：菜品不少于 4 种，其中主荤菜 1 种、半荤菜 1 种、素菜 2 种；汤品 1 种；主食 2 种、面食 1 种；小吃杂粮 1 种；水果 1 种。 4. 晚餐：热菜 3 种（1 荤 2 素）；主食 2 种；稀饭 1 种、饼类 1 种。
服务要求	1. 提供未央区机关大院及未央大厦食堂原材料采购、餐饮食品加工、出售、服务、保洁及供餐服务管理。 2. 全面完成政府采购贫困地区农副产品扶贫 832 平台采购工作，采购扶贫 832 平台农副产品总金额不少于年度食材类材料采购总金额的 15%。 3. 提供未央区机关大院及未央大厦食堂厨具设备日常维修维保及破损餐具补充。 4. 提供未央区机关大院及未央大厦食堂低值易耗品及厨房病媒防治工作保障。 5. 提供未央区机关大院及未央大厦食堂宣传展板及标识（在采购人指导下）等制作及悬挂。 6. 提供未央区机关大院及未央大厦食堂工作人员业务培训。
人员要求	1. 员工身体健康要求：拟在本项目餐厅上岗的所有员工必须通过当地卫生部门指定医院或防疫站的体检，并领取饮食行业健康证。无健康合格证者，不准在本项目餐厅工作。人员必须身体健康，无伤残或重大疾病，无各种遗传性疾病。 2. 员工职业技能水平要求：拟上岗人员必须持有甲方要求的餐饮行业资格证，并且技术水平过硬，能够保证出品质量。至少 1 人具有营养师资格证书。 3. 员工品德要求：拟派员工相貌端正，有敬业精神；要良好的职业道德；诚实、讲信用。 4. 乙方所配备员工年龄必须遵守国家劳动法规定的年龄要求。不得配备超龄或不足年龄的员工。 5. 员工数量要求：未央区机关大院及未央大厦食堂总计配备员工不得少于 55 人。 6. 餐厅所有员工由乙方自行招聘，服务费含所有人员工资、工装费、五险一金、管理培训费、节假日补助、寒暑取暖降温费、奖金及税费等各项费用。乙方因工作安排涉及前述费用的，由乙方自行解决。 7. 严格落实合同人员管理约定，建立骨干岗位人员备案库，厨师长、服务经理、核心厨师变动必须甲方同意，履行书面报备、资格审核、岗前考核程序，乙方不得随意调换骨干人员，降低服务品质。
其他要求	1. 乙方严格遵守国家有关安全生产的法律法规，原材料验收由乙方验收，乙方必须确保所有原材料为优等，不得采购劣质、过期或三无产品，甲方有权进行监管和抽查，凡甲方发现采购不符合规定要求或劣质、过期或三无产品，有权进行直接处罚； 2. 乙方必须严格遵守甲方所制定的区政府机关餐厅考核制度（详见附件-考核办法），凡违反制度的，甲方有权进行处罚； 3. 乙方对甲方所配设备及餐具用品需要更换或报废时，必须报甲方许可。合同期满或乙方提前退出时，设备交接必须保持完好率 100%，且设备为甲方所配置原品牌同等级，不得私自更换； 4. 乙方要严格遵守国家有关安全生产的法律法规，认真执行合同中的有关安全要求。乙方应定期检查安全、消防设施，发现隐患及时上报，配合甲方及时处理各

	类隐患； 5. 乙方要加强安全生产宣传教育，建立建全各项安全生产的管理机制和安全生产管理制度；乙方必须教育自己的员工严格遵守安全操作规程，由此引发的一切安全事故及安全责任，由乙方承担。乙方要制订合同实施中的生产安全事故应急救援预案及紧急事故处理应急预案，乙方定期组织应急预案演练活动； 6. 乙方操作人员须佩戴劳动防护用品方可上岗作业，管理人员应随时检查劳动防护用品的穿戴情况，不按规定穿戴防护用品的人员不得上岗。定期召开安全生产动员会，及时传达机关事务服务中心等上级主管部门的有关安全生产精神。定期对员工进行消防、设备安全的基本知识教育，增强安全员安全生产意识； 7. 乙方员工因工或非因工发生人身伤、残、亡或财产损失的，由乙方负责处理。如因乙方违约造成的安全事故，乙方承担全部责任，触犯法律的，移送司法机关依法追究责任； 8. 甲方可协助乙方管理人员对其员工进行消防、设备安全的基本知识教育培训。随时对乙方工作现场进行安全生产检查指导，监督乙方及时处理发现的各种安全隐患。 9. 乙方负责每周打扫一次未央大厦食堂负二层隔油池装置（内容包括：每日清理进水格栅提篮，倒掉饭菜残渣；定期抽取外置集油桶表层浮油，密封存放等待资质单位回收；每周打开底部小型排污阀，少量排放清水淤泥）。因乙方日常清洁出现的设备损坏由乙方承担维修，并做好日常维护工作。隔油池装置更新、更换由甲方负责。 10. 乙方须结合传统节日，按照甲方要求不定期举行特色美食节、节前加餐、光盘奖励等多样活动。 11. 乙方须开展各类餐饮质量提升，包括但不限于：开展特色美食周、节前加餐等，早餐增加杂粮、小菜品类，午餐增加凉菜、小菜品类等，丰富菜品种类，提升餐饮服务质量。 12. 乙方须提升服务品质打造品牌特色，选取高品质、精美餐具及各类用餐设备，保持餐厅硬件不低于接收时的标准。 13. 乙方供应的午餐水果须无腐烂变质、外观干净、大小均匀，尽量发放整个（如苹果、香蕉不要切开，自助餐除外）。 14. 鼓励乙方开展丰富多样的社会化餐饮服务，包括但不限于：利用大厦食堂包间开展团餐、特色美食、外卖等服务；在大院、大厦食堂设立自费窗口，开展特色美食、外卖等服务，由乙方自主运营。 15. 乙方须按照甲方要求，保障餐厅各类临时性任务、专项工作的正常开展和紧急事件的妥善处理。 16. 乙方在服务期内因送货出入办公区的车辆由甲方负责协调进出。 17. 乙方在服务期内添置补充的餐厨设备和餐具用品，费用由乙方承担，所有权归甲方，乙方仅拥有使用权。 18. 水、电、气（年预算金额）费用由甲方承担。（在使用过程中不节约使用及使用不当，超出费用由乙方承担）。 19. 设备维修及餐具用品补充费用 （1）保障供餐的基础设备及餐具初次由甲方配齐，运行后设备的维修及餐具用品补充、增加均由乙方担负。餐厅桌椅维修、灯光照明设备维修费用由甲方承担。 （2）油烟设备清洗及燃气报警装置维修维护费用由甲方承担。 （3）售饭系统及饭卡费用由甲方承担。 20. 低值易耗品配备及病媒防治费用由乙方承担。乙方必须聘请具有专业资质病媒防治的公司进行病媒防治消杀。 21. 餐厅工作人员业务培训费用由乙方承担。 22. 餐厅宣传展板及标识制作等，甲方要求的由甲方支付，乙方自做宣传等其他相关费用由乙方承担。 23. 接待用餐严格按照《未央区机关食堂接待用餐管理制度》先审批后用餐，严格按照规定的餐费开支标准执行。

服务质量要求	1. 在业务履行过程中乙方要服从甲方对生产场地、工作及生活环境的安全和要求，严格执行甲方现场标准的相关管理规定，并接受甲方的考核。考核内容按甲方制定的标准进行； 2. 乙方必须提供供餐服务保障方案（不少于 2 套）； 3. 乙方的专业质量标准和规范应达到《未央区机关事务服务中心餐厅包厨考核办法》规定的内容； 4. 乙方承担在履行业务过程中的食品原料的费用（不含水、电、气及油烟罩清洗、燃气报警装置及售饭系统维保费用）、厨具设备日常维修维保费用、服务管理费、劳务加工及餐具补充费用； 5. 乙方派遣人员年龄在 18 周岁至 55 周岁之间，初中文化程度以上。身体健康，五官端正，无有碍从事本行业工作的疾病和身体缺陷，所有工作人员均需具有国家正规卫生防疫部门出具的有效健康合格证。品行良好，无行政拘留以上违法犯罪记录； 6. 对于国家规定须持证上岗的岗位，乙方从业人员须持相关职业资格、健康证明等资格证上岗。厨师长职业等级必须达到国家资格证书三级以上或连续从事本职业三年以上，所有厨师均应具有厨师资格等级证书，领班服务要有从事三年以上本岗位工作经验； 7. 乙方拟派遣团队所有工作人员均由乙方建档管理，并将档案信息备案报送甲方，档案应至少包含姓名、性别、年龄、学历、资质证书编号、从业年限、联系电话、岗位工资待遇等基本信息，乙方须保证档案信息的真实性及完整性，且在人员发生变动的情况下，要及时在甲方处进行变动备案； 8. 乙方拟派遣团队所有工作人员必须按照表格中的要求持相关证件上岗，甲方可随时对以上证件进行抽查； 9. 乙方必须每年对拟派遣团队所有工作人员进行一次健康检查，健康检查费用由乙方承担。必要时，甲方可对乙方健康记录进行抽查。患有《食品安全法实施条例》第二十三条所列疾病的人员，不得从事接触直接入口食品的工作； 10. 乙方派遣工作人员应保持良好个人卫生，操作时应穿戴清洁的工作衣帽，头发不得外露，不得留长指甲、涂指甲油、佩戴首饰、使用香水等，每日需洗澡洗头；手部操作前应洗净，操作过程中应保持清洁，受到污染后应及时洗手； 11. 专间操作人员进入专间时，应更换专用工作衣帽并佩戴口罩，操作前应严格进行双手清洗消毒，操作中应适度消毒； 12. 不得将私人物品带入工作区域。不得在食品处理区内吸烟、饮食或从事其他可能污染食品的行为。进入食品处理区的非加工操作人员，应符合现场操作人员卫生要求； 13. 工作服应当每年进行更换，保持清洁。每名从业人员不得少于 2 套工作服； 14. 乙方要充分保障服务人员的工资、福利及各项保险待遇，严格落实服务人员的个人防护、防暑降温和疾病防控，加强相关技能培训； 15. 乙方拟派遣团队所有工作人员工资执行《陕西省人力资源和社会保障厅关于调整最低工资标准的通知》中的最低薪资标准。降温费执行《关于调整夏季防暑降温费和高温津贴标准的通知》中降温费的相关标准； 16. 乙方派遣人员若在服务期限内出现群体性事件，乙方应立即向甲方报告，并做好处理工作。一旦发生群体性上访事件，将依问题的严重程度对乙方进行经济处罚； 17. 乙方应负责对服务区域清洁卫生负责，含餐区厅面、厨房内部、外墙玻璃、玻璃顶、以及工勤餐厅门前下水道、项目周边环境责任区及配套设施等； 18. 乙方应负责对设施、设备日常维护保养，配备专职人员建立设施、设备使用和维护档案，负责日常维护，确保设备正常运行。负责布草清洗（窗帘、餐厅桌布、小方巾、垫布、杯布、餐巾等）； 19. 乙方应负责对就餐秩序管理，监督就餐人员打卡，以及相关人员就餐登记，反餐饮浪费督导及甲方安排的其他督导性工作等； 20. 乙方应负责服务区域有害生物灭除工作，及疫情期间的日常消杀工作；

	21.乙方承接项目时，负责对所有场所、设施、设备进行认真查验，对物资进行详细清点，验收手续齐全；管理过程中，正确使用设施设备，建立定期巡查制度，做好维护保养工作；规范使用餐厨具、布草等物资； 22.乙方对各区域场地卫生进行划片分工，责任到人。保洁区域目视干净无污渍、无垃圾、无灰尘、无烟蒂、无纸屑，瓷砖地面光亮洁净，玻璃门窗光亮透明，设施设备表面无灰尘及附着物；各种炊具、用具光亮洁净，排水沟见底。每周至少安排一次大扫除； 23.乙方在服务期限内应合理搭配膳食，有专门菜品研发团队，不断提升菜品质量，保证调查满意率平均95%以上； 24.乙方在服务期限内应安全、节约使用水、电、气等，配合完成成本控制及节能工作； 25.乙方在服务期限内应有独立于此项目的公司质量监督人员，根据项目运行情况独立行使监管权力，每月写出运行报告直接报公司管理层，针对存在的严重问题随时进行沟通协调； 26.乙方在服务期限内应严格遵守《中华人民共和国食品安全法》，确保食品质量，杜绝发生食品安全事件； 27.乙方在服务期间餐具保持完好率（指餐具无裂缝、豁口或破损）在98%以上，所用筷子每三个月必须更换一次，所更换碗、筷子质量必须按甲方要求和规格进行更换，所需费用均由乙方承担； 28.厨具中菜刀、铁锅、菜墩、炒勺等小件厨具补充更新、必须按甲方要求进行同质量、同品牌进行更换，并由乙方承担支付费用； 29.低值易耗品更新补充由乙方自行更换补充并承担支付费用； 30.病媒防治工作，必须聘请具有专业资质的病媒防治专业消杀灭公司具体组织实施。消杀所产生的费用由乙方承担； 31.宣传展板和标志标识等须定期更换，所需费用由乙方承担； 32.派遣工作人员培训每月不少于2次，定期组织业务竞赛等相关活动，所需费用由乙方承担； 33.乙方必须根据甲方作息时间要求，保质保量保障机关干部职工用餐。会议膳食保障：专项工作、临时性任务膳食保障； 34.乙方须保证水、电、气异常情况应急保障； 35.乙方必须按照甲方的要求，按时保质、保量地提供优质服务，保证达到服务标准。对于甲方提出的问题，乙方应该积极主动改进，否则，甲方有权终止合同； 36.乙方派遣的工作人员必须遵守甲方的各项管理规定和管理制度，服从甲方的管理； 37.乙方用工制度按照工作需要自行制订的方式为准（应符合国家或行业标准），与甲方无关； 38.乙方提供对服务区域内的固体废弃物进行全面控制。并严格执行驻地市政环保要求及颁布的《环境管理体系文件》要求； 39.甲方除按时支付乙方的承包款外，有权定期的对乙方的工作质量、服务水平进行监督、检查、考核，检查考核结果与承包款挂钩，作为是否按时足额给付承包款的最终依据。乙方要配合和服从甲方的工作。乙方连续三个月达不到标准的，甲方有权解除合同（考核内容及办法详见附件一）； 40.乙方整个服务期限内所需的服装、劳保等由乙方自行承担（必须做到各岗位服装一致，每个岗位至少2套可更换的工作服，保证服装整洁，无污渍）； 41.乙方负责服务期内派遣人员的所有安全责任，定期开展安全培训和教育，因乙方原因造成的安全事故，由乙方承担责任，并负责因此造成的所有损失； 42.如甲方业务调整、结构调整、管理主体变更等因素造成合同不能履行，可以申请解除本合同； 43.乙方必须做到每餐食物留样。须建立健全食品安全各项管理制度，明确食品安全责任，并对执行情况进行记录。须制定从业人员食品安全知识培训计划，组织实施并做好记录；

	44. 乙方须建立餐厨废弃物处置管理制度，将餐厨废弃物分类放置，废弃物应在每次供餐结束后及时清除，清除后的容器应及时清洗，必要时进行消毒。餐厨废弃物应由经相关部门许可或者备案的餐厨废弃物收运、处置单位或个人处理； 45. 乙方须制定食品安全检查计划，明确检查项目及考核标准，并做好检查记录。须建立食品安全检查及从业人员健康、培训等档案管理，人员信息档案报备甲方处，且当人员变动时要及时进行变更报备； 46 乙方须组织制定食品安全事故预防、应急处置方案，定期检查各项食品安全防范措施的落实情况，及时消除食品安全事故隐患； 47. 乙方应采用电子计算机信息技术系统和手段进行前述各项文件记录和人员管理方便检查； 48. 乙方须根据卫生部《病媒生物预防控制管理规定》和《国家级卫生城市标准》的要求，建立病媒生物预防控制制度，按时定期开展病媒生物防治工作，并做好台账记录和管理工作； 49. 乙方应严格遵守《中华人民共和国食品卫生法》和《中华人民共和国食品安全法》。做到不加工过期及“三无”食材，并妥善存储、彻底清洗食材；加工制作过程卫生无毒、生熟分开、配餐合理；成品饭食口味适宜、无夹生、无异物；做好食品卫生工作，若因乙方管理问题造成就餐者食物中毒，责任由乙方全部承担；严格卫生管理，餐后餐具按规定程序彻底清洗消毒，确保饮食卫生安全；乙方必须每天打扫辖区内的清洁卫生，工作人员必须定期接受体检，保证工作人员身体健康、无传染病，符合食品卫生从业人员标准。不得采购、加工霉烂变质商品或不正常、不卫生的食品在餐厅销售、食用和饮用，严格执行食品卫生法规定。后厨及就餐环境干净整洁、无积垢、无灰尘、无死角、无病媒生物；就餐服务周到细致； 50. 乙方对服务范围内的餐厅、楼道、楼梯、卫生间每天至少清洁两次，保持卫生清洁。做到整齐干净，楼梯楼道地面干净无污垢、扶手无灰尘，公共卫生间无异味、无污垢。对指定区域内的公共区域每天全范围清扫，随时做到公共设施表面无灰尘、无污渍； 51. 乙方对不符合上岗要求的人员及时调整。对从业服务人员及时开展业务技能及礼仪等职业化培训，培训到位不走过场，岗位员工能熟练掌握业务技能和工作区域设施设备的操作规程，人员礼仪标准，待物有节； 52. 乙方承担在履行本项目业务过程中的全部安全责任； 53. 乙方应严格遵守甲方考核方案，并严格执行，凡违规或不达标，甲方有权直接进行处罚，凡经济处罚一律不再返还； 54. 各种设施设备必须按操作规程进行操作，不得违反设备使用性能或违规使用。凡违规使用造成设备事故或人员伤亡，一切后果由乙方担负； 55. 乙方确保食品质量和食品卫生安全，因乙方厨房出品质量问题，而遭到就餐者投诉，甲方有权做出处罚并追究相应责任； 56. 乙方应严格遵守安全使用管理规定严格操作间管理，若因乙方管理问题引起甲方操作间火灾，一切责任及损失由乙方承担；乙方必须严格遵守安全操作规程，保证安全生产，如果因违规操作而造成工伤，由乙方自行负责承担； 57. 双方在履行合同过程中发生的争议，由双方协议解决，协商不成的，提交陕西省西安市未央区人民法院诉讼； 58. 乙方在服务期限内应做好本职工作，不打听与其无关的任何事务，应杜绝向他人透漏与甲方有关的任何信息，做好相关保密工作。

意外事故承担	1.就餐者在就餐过程中，因餐厅地面打扫不及时而导致的摔倒、磕伤、碰伤等引起的一切问题由乙方负责； 2.凡因原材料清洗不干净或程序不规范造成食物中毒或其他问题所引发的全部责任由乙方承担； 3.乙方派遣人员在服务期限内发生的任何意外事故均由乙方自行承担责任。事故所造成的派遣人员生命、财产损失，由乙方自己承担；若由于乙方管理不力，发生事故给甲方造成人员生命或财产损失的，乙方要负相应责任； 4.乙方派遣人员造成本人或他人的伤亡（因工和非因工受伤）、患病和一切人身意外伤亡均由乙方负责处理，并承担全部费用。乙方应当为其员工缴纳各种保险，另外增加人身意外伤害险。 5.乙方在服务期间，应严格执行《食品卫生法》及相关法律法规，防止食物中毒，由于管理不善或派遣人员操作等因素引发的食品卫生安全事件，由乙方负全部责任，并赔偿因此给甲方造成的行政事业罚款等相关费用，并无条件配合甲方开展善后处理。
原材料质量标准	1.采购带包装的食品时，禁止采购“三无”产品，即无“生产日期、保质期或有效食用截止日期、生产厂家”，三者缺一不可； 2.禁止采购无《食品生产许可证》编号的产品，编号由英文字母“QS”加12位阿拉伯数字构成； 3.食品原材料品质的基本要求和标准： （1）根据甲方对膳食的要求，按照合理和营养的原则来确定； （2）按照甲方就餐者对原料的食用习惯和食用价值确定； 4.蔬菜类标准（蔬菜采购使用必须进行农药残留检测）： （1）蔬菜农残要求符合农产品安全质量最新国家标准。 （2）蔬菜、瓜果类具体标准 大白菜：新鲜洁白，白面无黑色斑点，里面无烂心、无开花、无坏叶； 白萝卜：表皮光洁，无黑心、无空心、小的不低于0.5斤，大的不超过3斤； 青笋：新鲜、通体均称，无竹节、无乱尾、无空心，叶片不能超过长度的1/3； 尖椒：无异味，尾部新鲜、硬朗，长度不低于10公分； 圆椒：无异味，尾部新鲜、硬朗； 红椒：无异味，尾部新鲜、硬朗、硬而不烂； 包菜：1.5斤以上，无黄叶、虫叶、结实无烂心； 蒜苔：长而匀称、绿色鲜艳、无暗斑、尾部老硬不能超过1寸，没有冻伤（中间抽看，防冻烂）； 红萝卜：直径3-5cm,大而均匀、色泽鲜艳； 豆角：新鲜、长度40公分左右，长而结实，折断为实心、无虫； 花菜：直径10cm,洁白而无黑点斑点，箱装则防冻烂； 西兰花：表面蓓蕾平展，无开花现象，无异味臭味，外表如有潮、变色则证明变质； 青瓜：长而直、带刺、折断为实心无籽，两头大小一致； 玉米棒：个大，粒满，老嫩适中，防虫咬 南瓜：金黄色、红心、表皮如有指头大小黑块，则已变质 生姜：个大、金黄色、无芽、黑色则烂，白色则嫩 丝瓜：头尾粗细较均匀，拿起有弹力 西芹：嫩绿色折断无筋，硬而不青 西红柿：红而不软，硬而不青 5.腌菜、泡菜类验收标准： 首次供货提供保证函、每一年至少提供一次当年官方检验报告。符合GB2714及

	GB2760 的最新规定。 6. 猪肉类标准： （1）猪肉类标准：每批次必须有兽医检疫合格证明，首次供货前提供兽药残留达标、无禁药物保证函，每年提供至少一次当年官方检验报告。符合 GB2707 鲜（冻）畜、禽产品最新标准。印章清晰清楚可查； （2）猪肉各部位肉的具体标准： 五花肉：要新鲜、皮薄、肉质好，不能太肥，一般二指厚为准； 前上肉：五花肉，小里脊（腰内肉），梅花肉皆属上肉，不能有淋巴瘤，不带前腿肉，颜色要好，不能有淤血，猪毛； 后上肉：不能太肥，要瘦肉多，无淋巴瘤，皮无斑点； 后瘦肉：肉色要好，不能有淤血，不能有肥肉、碎骨，表面上不能有发白积水； 肥肉：厚度为三公分，一公寸宽，不要有瘦肉； 7. 牛肉类标准： （1）每批次必须有兽医检疫合格证明，首次供货前提供兽药残留达标、无禁用药物保证函，每年提供至少一次当年官方检验报告，符合 GB2707 鲜（冻）畜、禽最新标准。印章清晰清楚可查； （2）牛肉各部位标准 瘦牛肉：呈均匀的鲜红色或深红色、有光泽； 脂肪：呈乳白色或微黄色，具有牛肉正常气味，无异味，瘦肉切面纹理清晰，皮下脂肪适度、均匀、形态丰满；肉质紧密、有弹性、表面湿润、不黏手、无注水； 牛腩：色泽新鲜、无杂质、无异味、无注水。 8. 畜禽类验收标准 （1）每批次必须有兽医检疫合格证明，首次供货前提供兽药残留达标、无禁用药物保证函，每年提供至少一次当年官方检验报告。符合 GB2707 鲜（冻）畜、禽最新标准，印章清晰清楚可查； （2）畜禽类肉的具体标准：外观新鲜肉色泽光润，肉的断面呈淡红色，稍湿润，但不粘，肉的液体透明；硬度新鲜肉的刀断面，肉质紧密、富有弹性，用手按后能迅速恢复原状，气味新鲜肉具有每种家畜肉的特有气味；脂肪新鲜肉的脂肪分布均匀，没有酸败和臭味，并保持原有色泽； 9. 禽蛋类标准： 蛋外壳有霜状粉末，壳表面比较粗糙，但有光泽；用光照，能透光，呈桔红色，气室小而透亮，蛋黄轮廓，将蛋轻轻摇动，听不到声音或感觉不到振动的为新鲜蛋； 10. 鱼类等产品质量鉴定标准： （1）首次供货前提供保证函、每一年至少提供一次当年官方检验报告。符合 GB2733 鲜冻动物性水产品最新标准； （2）鲜鱼类眼睛凸起，澄清有光泽；不新鲜的鱼眼睛凹陷，色泽浑浊不清，呈微蓝色；鱼鳃紧闭，鳃片呈鲜红色，无粘液和污物；鳞片整齐，排列紧密，有黏液和光泽，轮层明显； （3）虾类虾头尾完整，有一定的弯曲度、虾身较挺、虾皮壳发亮，呈青白色，新鲜虾肉质坚实、细嫩； （4）虾仁必须冰冻，而保持其新鲜程度。冻虾仁的外包装完整、清洁。 11. 干货类标准：干爽、不霉烂、整齐、均匀、完整无虫蛀、无杂质、保持应有的色泽； 12. 稻米、面粉、淀粉标准： （1）符合 GB2715 粮食最新标准及 GB1355 小麦粉最新标准。面粉的品质标准：面粉含水量在 12-13%之间，有正常气味，颜色较淡； （2）稻米的质量检验标准：有清香味和光泽、无米糠和其它杂质、无虫害无异味、无霉味，用手摸时滑爽、干燥；米粒形均匀、整齐、重量大，没有碎米和爆腰米；没有腹白的米； 13. 定型包装类食品标准：凡是带有包装的食品，其质量卫生标准除符合国家规

	定的质量卫生标准外，还应包括以下方面：包装类食品必须包装整洁、完美；包装食品其包装盒或标签上须注明食品名称、生产厂家、生产地址、生产日期、保质期；包装食品的内容和重量必须和包装上标明的完全一致； 14.冻品类的标准： （1）首次供货前提供保证函、每一年至少提供一次当年官方检验报告。符合GB2707鲜（冻）畜、禽最新标准； （2）按照冻品的共同特征，凡是冻肉类产品必须包装完整并有生产厂址和生产日期；冻肉类产品中冻肉和冻肋排必须有产品卫生检疫标准；冻肉类产品质量必须合乎验收标准（如新鲜度等）；冻肉类产品中间不能有过多冰块、冻肉类产品重量必须和包装箱上标明的重量一致； 15.食用油脂的种类及鉴别标准：首次供货前提供保证函、每一年至少提供一次当年官方检验报告。符合GB2716食用植物油最新标准，及GB10146食用动物油脂最新标准； 16.其他未明确的原材料采购标准，按采购人要求标准采购。
食材配送要求	1.大米类： 具有全国食品工业生产许可证、工商营业执照、税务登记证； 具有固定的生产经营场所及仓储能力； 每批次产品具有检测报告； 大米等级为：特级、一级、二级 必须提供生产厂家对经销商的授权书； 2.面粉类： 具有全国食品工业生产许可证、工商营业执照、税务登记证； 具有固定的生产经营场所及仓储能力； 每批次产品具有检测报告； 面粉等级：特一级粉、特二级粉、标准粉 必须提供生产厂家对经销商的授权书； 3.食用油类： 具有全国食品工业生产许可证、工商营业执照、税务登记证； 生产经营的产品能提供检验合格报告； 经营及资信状况良好，有足够的供应能力，能及时供货； 食用油等级：花生油、葵花籽油、菜籽油、大豆油（均为非转基因食用油）； 必须提供生产厂家对经销商的授权书； 4.肉类： 具有独立法人资质，具有工商营业执照， 产品必须经固定合法牲畜屠宰场所屠宰，符合食品卫生生产标准，符合食品卫生安全要求；有符合卫生标准的运输工具，有配送能力； 经营及资信状况良好，有足够的供应能力； 等级：新鲜、冷冻 每次供货必须提供相应的动物检疫证； 5.水产海鲜类： 具有工商营业执照； 经营及资信状况良好，具有保证长期稳定的供应能力； 符合卫生标准且产品保鲜的运输工具，有配送能力； 等级：新鲜、冷冻 每次供货必须提供相应的动物检疫证； 6.蔬菜类： 具有在市区内注册的蔬菜经营户或蔬菜批发商的工商营业执照，且年检有效； 有相对固定的进货渠道，有完善的货物来源记录，能保证蔬菜的质量； 等级：有机、无机（必须为新鲜蔬菜）； 自备有配送运输工具，有足够的供货能力，能按时供货，服务周到，经营及资信

	状况良好。

二、人员岗位配备要求

名称	数量	单位	分　配	岗位级别
经 理	1	名	统筹管理大院及未央大厦	具备有效期内的健康证，具有丰富的工作经验及处理应急事件的能力
厨师长	2	名	大院 1 人，未央大厦 1 人	厨师长职业等级必须达到国家资格证书三级及以上，具备有效期内的健康证
服务经理	2	名	大院 1 人，未央大厦 1 人	具备有效期内的健康证，具有一定的服务工作经验
炒锅	9	名	大院 4 人，未央大厦 5 人	具有厨师资格等级证书，具备有效期内的健康证
面点	13	名	大院 7 人，未央大厦 6 人	具有厨师资格等级证书，具备有效期内的健康证
切配	11	名	大院 4 人，未央大厦 7 人	具有厨师资格等级证书，具备有效期内的健康证
服务员	10	名	大院 6 人，未央大厦 4 人	具备有效期内的健康证
洗消	6	名	大院 3 人，未央大厦 3 人	具备有效期内的健康证
保洁	1	名	大院 1 人	具备有效期内的健康证

以上拟派遣团队必须为乙方合法用工人员（以提供的劳务合同为准）。注：相关定义

1.餐具:指用于分发或摄取食物的器皿和用具。餐具包括成套的金属器具、陶瓷餐具、茶具酒器、玻璃器皿、盘碟和托盘以及用途各异的各种容器和手持用具。如：碗、筷、勺、分餐盘、碟、茶具酒器等就餐手持用具；

2.厨具：指以厨房电器为主的厨房用具，包括灶具、炊具、厨房电器和橱柜等。如：菜刀、锅、菜墩、各种不锈钢盆、汤桶、蒸箱、冰箱、烤箱、消毒柜、和面机等；

3.低值易耗品：指劳动资料中单位价值在规定限额以下或使用年限比较短（一般在一年以内）的物品。如抽纸、抽纸盒、洗洁精、洗衣粉、橡胶手套、线手套、扫把、撮箕、刮皮刀、抹布、工作服等用品。

三、费用说明

项目	内容及要求
费用说明	1.服务费用包括原材料采购费用和劳务费用及因提供餐饮服务发生的其他费用。 2.原材料采购费用：乙方承担未央区机关大院及未央大厦餐厅米、面、油、肉类、冻货、蔬菜及调味品等原材料采购费用。按月以售饭系统统计的实际刷卡就餐人数结算：按早餐 4 元/人、午餐 16 元/人、晚餐 2 元/人的标准进行结算。 3.其他需说明费用 （1）农药残留检测费用由乙方承担 蔬菜采购使用必须进行农药残留检测，日常检测由乙方完成，检测设备由乙方配备；抽查检测由甲方进行，抽检设备由甲方配置。 （2）设备维修及餐具用品补充费用 ①保障供餐的基础设备及餐具初次由甲方配齐，运行后设备的维修及餐具用品补充、增加均由乙方担负。餐厅桌椅维修、灯光照明设备维修费用由甲方承担。 ②油烟设备清洗及燃气报警装置维修维护费用由甲方承担。 ③售饭系统及饭卡费用由甲方承担。 4.水、电、气（年预算金额）费用由甲方承担。（在使用过程中不节约使用及使用不当，超出费用由乙方承担）。

	5. 低值易耗品配备及病媒防治费用由乙方承担。乙方必须聘请具有专业资质病媒防治的公司进行病媒防治消杀。 6. 餐厅工作人员业务培训费用由乙方承担。 7. 餐厅宣传展板及标识制作等，甲方要求的由甲方支付，乙方自做宣传等其他相关费用由乙方承担。 8. 乙方在服务期内因送货出入办公区的车辆由甲方负责协调进出。 9. 乙方在服务期内添置补充的餐厨设备和餐具用品，费用由乙方承担，所有权归甲方，乙方仅拥有使用权。 10. 本合同执行期间服务费用不变，甲方无须另向乙方支付本合同规定之外的其他任何费用。

餐饮服务考核办法

一、考核宗旨

按照国家颁发的《餐饮业食品卫生管理办法》和《中华人民共和国食品安全法》等相关法规要求，结合中心目标任务，制定《餐饮服务监督考核办法》(以下简称《办法》)。本《办法》依据双方签订的合同相关条款制定，经甲、乙方协商共同认可，共同遵守。甲方对乙方工作服务质量的监督考核依据本《办法》实施。通过对乙方原材料采购、饭菜加工、服务质量、满意调查等全流程考核，加强对餐厅的监督检查，达到对乙方服务保障工作的管理和指导，实现安全供餐、福利供餐、优质供餐，促进生活服务保障工作高质量发展。

二、考核领导小组

组　长：未央区机关事务服务中心主任

副组长：未央区机关事务服务中心副主任

成　员：未央区机关事务服务中心相关工作人员

三、考核内容和标准

甲方对乙方服务期间履行情况依据双方签订的合同和《餐厅考核管理细则》实施监督考核。考核内容包括：制度台账、设施设备管理、操作间规划、水电气安全、饭菜加工和出售、食品留样、餐具清洗消毒、反餐饮浪费、垃圾分类、卫生保洁、人员考勤、应急处置、节约节能、意见投诉等均为考核内容。具体标准为：

（一）采购验收考核

1. 食材采购必须制定采购计划，明确采购产品名称、规格、型号、数量、供货期限等信息，不得采购野生动物。

2. 建立食材来源台账，严格执行验收管理制度，审验供货商的经营资格，验明产品合格证明和产品标识。验收时要索取、查验采购产品的相关证明、票据、凭证及验收报告。

3. 监管部门随机对乙方食材进行检查检测，发现一次不合格食材，视情经济处罚 100—5000 元。

4. 乙方必须对采购的蔬菜进行农药残留检测，乙方随时进行抽测。对不符合标准的每次经济处罚 2000 元。

5. 对质量问题较突出的食材，每次经济处罚 100000 元，并报备甲方和市场监管部门，做好重大突发事件处理登记以及后续处理情况追踪。

（二）食品设计合理性考核

1. 乙方主副食品类不得少于招标文件规定的基本需求标准，品种体现多样化。

2. 色、香、味、形符合要求；营养配置合理，突出特色，体现个性化选择；每季度满意度测评不得低于 90%。

3. 乙方日常供餐必须按计划菜单执行。未经批准，无特殊情况不得随意调换或更换。

（三）食品卫生考核

1. 原料采购、运送、保管、使用过程不能出现污染。

2. 原料储存、使用不能出现鼠咬、虫蛀、霉变情况，发现一次经济处罚 2000 元。

3. 粗菜细作，突出家常味。出售食品鲜嫩可口，不得有异物、异味，更不能有霉变迹象。

4. 食品储存、加工以及设备、工具使用，必须做到荤素分开、生熟分开、冷热分开。

5. 凡发生食品安全事故，无论事故大小，该项考核为不合格。

（四）人员卫生考核

1. 服务人员必须持健康证上岗，且每年体检一次。

2. 工作人员班前班后坚持洗、消制度，严禁“三长”。

3. 工作人员进操作区域必须着工作服、戴帽子，售饭时必须戴口罩和卫生手套，并保持干净卫生。

（五）环境卫生考核

1. 操作间病媒防治工作必须聘请具有专业资质的病媒防治专业消杀灭公司具体落实，产生的费用由包乙方承担。

2. 操作间和餐厅设施物品放置有序，无污尘、油垢。

3. 操作间下水沟无堵塞、无积物。

4. 及时对食品处理区、就餐区、辅助区进行清洁，做到无废弃物、无水、无污渍、无油渍，并指定专人负责各区域卫生检查、记录。

5. 洗手池及洗手间清理及时、干净无异味，手纸、洗手液配置齐备不断档。

6. 清洁工具严格按照西安市市场监督局工作人员规定的位置存放，摆放整体，防止食品污染。

（六）操作间安全考核

1. 操作间必须有安全用电、用气、用设备操作规程。

2. 操作间设专人主抓安全生产工作，建立日常检查台账。

3. 严格执行班后关闭操作间电、气总阀，做好断电情况下的换气、通风等工作。

（七）意外事故考核

1. 建立健全《食品安全应急处置预案》、《餐厅公共卫生突发事件应急预案》、《餐厅消防安全疏散应急处置预案》、《餐厅停水停电停气应急预案》、《餐厅电气和设备使用安全事故应急处置预案》，建立安全事故处理机制，并按照方案演练和应急处置。

2. 就餐过程中因地面清理打扫不及时导致就餐者发生安全事故，按服务不合格对待，由此引发的一切责任由乙方承担。

3. 因原材料采购、运送、加工、供应等环节污染造成食物中毒，按服务不合格对待，乙方承担一切后果，并依法追究责任。

4. 因水电、气、设施设备使用不规范或其他自身问题引发的安全事故，按服务不合格对待，乙方承担全部责任。

（八）供餐考核

1. 每周三 17:00 前完成下一周食谱制定，经相关负责人审核后报生活科办公室，并在中心智联机关 APP 公告。

2. 指定专人维护餐厅秩序和人员引导，并对分餐技能、服务态度等供应环节进行巡检。

3. 售餐前对餐桌、餐椅进行清洁，对分派菜肴、盛装食品的工具器具进行清洁消毒并摆放整齐。

4. 餐具完好无破损，无裂缝、无豁口，完好率在 98%以上。餐具完好率低于 98%，发现一次经济处罚 500 元。

5. 筷子每三个月必须更换一次，未按规定更换经济处罚 500 元。

6. 实行饭菜品尝制度，指定专人在售餐前 10 分钟对出售的食品进行品尝，并建立品尝台账，明确责任人。

7. 安排专人检查待供应食品，发现有腐败变质或者其他异常食品立即撤回。

8. 售餐时使用清洁托盘等工具，防止从业人员手部直接接触食品（预包装食品除外），并对食品采取有效防护措施，避免食品受到污染。

9. 出售食品温度适宜，热类饭菜温度不低于 60℃。

10. 桌面餐纸、牙签、调味料等配置到位、摆放整齐，餐桌无残留物、油渍。

11. 工作人员服饰整洁、仪表端庄、举止规范、态度热情，不得有怠慢或与就餐者发生矛盾等现象。

（九）食品留样考核

1. 食品留样由专人负责、专人操作、专人登记。

2. 食品留样要配备专用留样工器具，留样容器大小适宜，便于盛放与清洗消毒。冷藏设备要贴有明显的“食品留样专用”标识。

3. 留样食品在充分冷却后，按品种分别盛放于清洗消毒后密闭容器内，并在外面贴上标

签，标明编号、留样食品名称、留样时间、留样量、留样人员、餐次、审核人员等信息，按照时间顺序分类保存在冷藏柜中。

4.留样食品不少于125g,在冷藏条件下必须存放48小时以上。

5.发生食物中毒、疑似食物中毒事件或者其它情况需要时，要全力配合相关部门依法对留样食品进行检验。

（十）反餐饮浪费考核

1.定期研发新菜品。

2.对食材边角料的利用、创新制作。

3.现场监督浪费现象，对就餐者不满意菜品及时跟进整改，杜绝浪费现象发生。

4.做好反餐饮浪费日常宣传工作。

5.配合甲方完成上级单位对反餐饮浪费的考核、检查等工作。

（十一）设施设备管理考核

1.建立设施设备管理责任制，每台设施设备要建档立卡并指定专人管理。

2.使用前要检查配电箱、开关、按钮、插座等是否正常，齿轮传动机构防护装置是否完全封闭。

3.严格按操作规程操作，不得让设备超压、超温、超速、超负荷运行，操作中要有防止人员受伤害的防护措施。

4.使用后及时清理、消毒，必要时对部分设备进行拆卸清洁维护，做到无垢、无水、无油，保持各类设施设备干净、整洁、完好。

5.定期检查设施设备温度、压力、震动、异响、油位、泄露等性能工作状况，以及磨耗、损坏、线路等情况，检查和维修后要做好维修保养记录。

6.低值易耗品必须符合国家标准。

（十二）餐具回收消毒考核

1.就餐结束后及时分类回收。

2.回收的餐具按回收通道送至清洗消毒间进行清洗消毒。

3.清洁消毒后的餐具必须符合《食品安全国家标准消毒餐（饮）具》（GB14934）规定，并存放在专用密闭保洁设施内，保持清洁。

（十三）垃圾分类考核

1.垃圾桶必须严格按照西安市垃圾桶规范购置、贴好标识。

2.垃圾桶必须严格按照西安市市场监督局工作人员规定的位置存放，并摆放整体、保持干净。

3.垃圾分类严格执行《西安市垃圾分类标准》。

4.餐后垃圾实行干湿分离，垃圾桶盛装量距垃圾桶上沿10cm。大块餐前垃圾必须切碎后运送。

5.餐厅垃圾必须日产日清，必须按照中心指定的路线、地点收运处理。

6.建立厨余垃圾处理台账，详细记录厨余垃圾种类、数量、去向、用途等信息。

（十四）节能节约考核

1.杜绝长流水现象，食材冲洗完毕及时关闭水龙头。

2.杜绝长明灯现象，食堂工作区域要求人走关灯。

3.杜绝空灶不关火的情况。

（十五）服务质量考核

1.有下列情况之一，加分、奖励。

（1）满意度调查≥95%为优秀，加100分、奖励5000元；＜95%、≥90%为良好，加50分、奖励2500元；＜90%、≥85%为合格。

（2）被就餐者评为优秀服务餐区加20分，奖励2000元；评为“文明窗口”或“好味道窗口”加10分、奖励1000元。

（3）积极主动为小灶服务，优质服务得到领导充分肯定加20分、奖励1000元。

（4）无造假行为，就餐单位或个人在智联机关APP平台或以书面形式对餐饮服务提出表扬，一次加5分、奖励500元。

（5）创新性服务举措，服务质量得到显著提升、起到引领示范作用的，一次加3分、奖励300元。

（6）工作成绩显著，考核小组视情奖励。

2.有下列情况之一，扣分、罚款。

（1）满意度调查＜85%为不合格，扣100分、经济处罚5000元。

（2)就餐单位或个人在智联机关APP平台或以书面形式对餐饮服务及饭菜质量等投诉，确认无误一次扣5分、经济处罚500元。

（3）就餐单位或个人通过12345市民热线对餐饮服务及饭菜质量等投诉，一次扣10分、经济处罚1000元。

（4）服务人员未提供规范文明服务，与就餐人员发生争吵或其他影响恶劣行为的，一次扣2分、经济处罚200元。

（5）因管理不规范等受到有关行政管理部门处罚的，一次扣10分、经济处罚1000元。

（6）未经中心批准，擅自利用区政府有形、无形资源从事商业宣传或对外保障及商业性行为的，视严重程度，一次扣5—100分，经济处罚500—10000元。

（7）考核小组认为应扣分处罚的其他事项，视情处罚。

（十六）工作人员管理考核

1.工作人员衣帽仪容端正、言行举止得体，遵守机关工作纪律和规定，无违纪违法行为。

2.与同事和其他单位人员关系融洽，无打架斗殴现象。

3.按规定上岗，无严重缺人或缺勤情况。

4.特殊情况或重大活动，全体人员必须全部到位。

（十七）临时任务完成情况考核

配合积极、落实迅速；服从指导，组织周密；认领任务到位，服务保障效果显著。

四、考核打分

实行千分制考核，由两部分构成。

（一）月考核(50%)：未央区机关事务服务中心分管考核工作的同志，负责按月组织考核人员进行日常性考核检查。（详见《未央区机关事务服务中心餐厅包厨项目考核表》）

（二）满意度测评(50%)：每月通过智联机关后台进行满意度测评，测评结果由未央区机关事务服务中心进行统计汇总〔满意度在95%以上（不含95分）的为优秀，按照满意度百分比的100%得分；93%—95%（含93%）的为良好，按照满意度百分比的80%得分；满意度在90%—92%的（含90%）为合格，按照满意度百分比的50%得分；满意度在89%以下的（含89%）为不合格，不得分。〕

五、一票否决

因自身原因有下列情况的，实行一票否决，并处予5000-100000元罚款。

（一）提供餐饮服务时，出现5人及以上较大集体食品安全事故的。

（二）因管理不善，发生严重盗窃、人身伤害、火灾等安全事故或刑事治安事件的。

六、奖惩

日常奖惩主要在日常检查、抽查时进行，奖惩金额详见《未央区机关事务服务中心餐厅包厨项目考核表》。

餐厅包厨考核表

检查时间：　　检查人：　　检查区域：　　得分：

类别	检查内容	检查标准	单项分值	总分	得分	罚款标准	备注
采购验收考核（150）分	采购来源有登记可追溯，肉类产品有“三证”	肉类食品采购可溯源。	5	20		1000	
		肉品品质检疫合格证、动物检疫合格证明。	5			1000	
		有食品流通许可证。	5			500	
		有营业执照。	5			500	
	蔬菜出库前	未落实蔬菜农药残留检测。	5	20		1000	

	有农药残留检测	检测无漏项或缺项。	5			200	
		取样符合规定标准和要求。	5			100	
		严格遵守检测程序和要求。	5			100	
	农药残留检测专人负责并签字	指定专人负责检测。	5	20		100	
		检测项目据实登记。	5			100	
		检测结果有检测人签字。	5			100	
		超标食材有报告。	5			100	
	食材新鲜、质量好，无过期腐烂变质	蔬菜采买为当日新鲜蔬菜。	10	90		500	
		采买食材质量为优等材料。	10			100	
		采买食材为合格品，无腐烂或过期。	10			500	
		食材存放生熟分开、落实先进先出。	10			200	
		采购材料能索取有效证件。	10			1000	
		原材料色泽、气味、手感等应符合感官卫生指标。	10			100	
		蔬菜采买供货可溯源，并资质齐全。	15			1000	
		干货等食材无“三无”和过期。	15			2000	
库房管理考核（90）分	登记清楚，库管签字。	主副食入库有登记。	5	10		100	
		入库有管库管员签字。	5			100	
	分类清晰、摆放整齐有序。	主副食按要求分类库存放。	5	35		100	
		入库主副食分类清晰，不混放。	5			100	
		入库主副食落实架子化、标签化。	5			100	
		物品摆放整齐有序。	5			100	
		不与非食材混放或与有毒有害物品共同存放。	5			1000	
		入库主副食堆放整齐，主食米、面方块化。	5			100	
		食材落实不着地分类分架存放。	5			100	
	材料消耗使用严格落实规章制度	严格落实先进先出。	5	45		100	
		材料出库落实出库申请单。	10			200	
		材料出库有登记。	10			5000	
		管理严格正规，帐物相符，无差错。	10			100	
		无变质、无虫咬、无鼠迹。	10			500	
食品设计	膳食搭配营养科学，不	菜谱制定符合合同要求，饭菜质量达标。	3	15		2000	

合理性考核（15）分	偏食	材料配比科学，荤素搭配合理。	2			100	
		营养配置合理，突出特色，体现个性化选择。	2			100	
		供应品种符合规定要求，无随意改变或减少。	3			100	
		每季度满意度测评不得低于90%。	5			200	
食品加工储存环节考核（150）分	容器、炊具、刀具做到无锈斑、砧板无霉点	刀具无锈蚀。	2	20		200	
		容器器皿无锈或残渣。	2			200	
		案板干爽无发霉点。	2			100	
		刀具使用落实生熟分开。	3			100	
		菜墩干净无发霉点。	2			100	
		刀具、菜墩生熟分开、标识明显。	3			100	
		用具做到用前用后清洗，定期消毒。	3			100	
		食品或盛装食品的容器不直接落地存放。	3			200	
	原材料清洗认真，严格按加工程序操作，未存放与食品加工无关的物品。	蔬菜类食材按“一择二洗三切”的顺序操作。	5	55		300	
		严格落实浸泡清洗要求。	3			300	
		严格按照程序规范，分类分区操作	5			200	
		待炒的蔬菜中做到无泥沙、无杂草、无烂叶、无枯叶、无异物。	5			1000	
		待炒的蔬菜中无霉斑、无虫蛀、无腐烂。	5			1000	
		肉类落实先清洗，后加工。	5			100	
		原料盛放器具干净卫生。	2			100	
		盛放器具必须符合国家卫生标准。	2			100	
		严格食品安全卫生标准，无违禁忌行为。	3			200	
		不加工已过期或变质食品	5			2000	
		肉品中无腐烂或病菌	5			2000	
		肉品为整块肉，无杂碎肉	5			2000	
		不加工不符合卫生标准食材	5			10000	
	原材料、半成品、成品加工、存放无交叉污染	原料运送、储存、保管无交叉污染。	5	20		2000	
		原料储存无鼠咬、虫蛀、霉变。	5			2000	
		原材料严格落实生熟分开。	5			200	
		半成品和成品分开并加覆盖。	2			100	
		加工过程中严格卫生标准要求，无交叉污染。	3			200	
	冰箱除霜及时，内存食材盒子化、标签化，生	冰箱卫生干净，除霜及时，无过厚积霜。	5	45		100	
		原料半成品成品区分标识明显无交叉存放。	10			300	

	熟分开	食品存放盒子化。	5			200	
		存放食品必须覆盖。	5			100	
		存放食品干净卫生。	5			100	
		存放食品分类清晰。	5			100	
		使用落实先进先出。	5			100	
		存放食品必须有标识卡。	5			200	
	工作期间厨房操作人员按规定着装	工作期间必须着工作服。	2	10		100	
		操作人员工作期间戴帽子。	2			100	
		操作期间戴卫生口罩。	2			100	
		操作期间戴一次生手套。	2			100	
		后厨人员不得带戴手饰、挂件。	2			100	
供应环节考核（50）分	制度健全，落实到位	菜谱制定及时，严格逐级审批制度，调整更换菜谱有报告。	5	5		100	
	流程科学、分工明确	供餐流程科学合理，人员职责清晰，分工明确	3	25		100	
	供餐质量符合规定	品种口味多样，符合大众，突出特色，做工精细，色、形、味符合要求。	5			100	
		餐前专人品尝，品尝台账完备。	2			500	
		无夹生饭或变质饭菜，发现腐败变质或异常食品立即撤回，续菜及时，无断档、缺菜少菜。	10			1000	
		菜品干净卫生，饭菜无异物、杂质，饭菜温度适宜，热饭菜温度≥60℃	5			300	
	供餐干净卫生，服务质量高	餐具完好、卫生干净、摆放整齐，餐桌、餐椅清洁，餐纸配置到位、摆放整体，餐桌无残留物、油渍。	3	18		200	
		筷子三个月更换一次。	4			500	
		餐厅干净整洁，物品放置整洁有序，地面无废弃物、无水、无污渍。	3			200	
		售餐时使用清洁托盘等工具，有食品防护措施。	4			200	
		服务人员服饰整洁、仪表端庄、举止规范、态度热情。	2			100	
		专人维护餐厅秩序、人员引导，供应环节巡检到位。	2			100	
		漱口龙头冷热标识显明，漱口龙头水温合适，无过高或过低。	2	2		100	
反餐饮浪		定期研发新菜品。	5	25		200	
		对食材边角料的利用，创新制作。	5			200	

费考核（25）分		现场监督浪费现象，对就餐者不满意菜品及时跟进整改，杜绝浪费现象发生。	5			200	
		做好反餐饮浪费日常宣传工作。	5			200	
		完成上级单位对反餐饮浪费的考核、检查等工作。	5			200	
食品留样考核（20）分	设备干净整洁，留样规范有序，台账详实清晰	专人负责、专人操作、专人登记。	2	20		100	
		配备专用留样工器具，冷藏设备贴有明显的“食品留样专用”标识。	2			100	
		清洗消毒后的工器具和冷藏设备干净整洁。	3			200	
		充分冷却后，按品种将留样食品分别盛放于清洗消毒后密闭容器内，按照时间顺序分类保存。	2			200	
		密闭容器外面贴有标签，标明编号、留样食品名称、留样时间、留样量、留样人员、餐次、审核人员等信息。	3			300	
		留样食品不少于125g。	2			200	
		冷藏条件下存放48小时以上。	3			200	
		有食品留样台账，登记详实。	3			300	
环境卫生考核（150）分	墙壁屋顶卫生	操作间墙面无乱写乱画、无油污。	2	10		100	
		操作间屋顶无灰尘。	2			100	
		墙角门后无蜘蛛网，无明显死角。	2			100	
		操作间墙面无乱钉乱挂。	2			100	
		工作区域无明显灰尘和油污。	2			100	
	门窗、玻璃卫生	区域门完好无损，无严重磕碰。	3	10		100	
		玻璃门和窗户玻璃完好无损。	5			100	
		玻璃门窗干净明亮无灰尘和油渍。	2			100	
	地面、桌椅卫生	地面干净无烟头、饭渣、纸屑。	2	20		100	
		地面干净无明显水渍和油渍。	3			100	
		地面干爽不湿滑。	2			100	
		值班桌内物资摆放整齐、无杂物。	3			100	
		无明显卫生死角。	2			100	
		餐桌椅摆放整齐有序，前后左右对正成直线。	3			100	
		桌面干净无油渍。	3			100	
		餐厅收餐台外表干净，内无杂物。	2			100	
	操作间卫生	地面干爽无明显积水、不湿滑。	2	30		100	
		地面干净无油渍和污垢 。	3			100	
		下水沟无堵塞、无污水、无积物。	3			100	
		操作间窗户干净无明显油渍或油污。	5			100	
		操作间门的外部干净无明显油污。	5			100	
		操作间下水沟残渣清理及时、无明	5			100	

		显堆积。					
		水池周围地面干爽无积水。	2			100	
		垃圾分类严格，清理及时，无过夜和堆积。	5			100	
	更衣间卫生	更衣间个人物品摆放整齐有序。	5	25		100	
		更衣柜外部干净无灰尘。	3			100	
		衣柜顶部擦拭及时，无明显灰尘。	5			100	
		更衣间柜顶和屋角无蜘蛛网。	2			100	
		更衣间衣柜完好无损。	5			100	
		更衣间墙面干净无乱写乱画。	5			100	
	售餐台卫生	售餐区物品分类清楚、摆放整齐。	5	25		100	
		售餐台台面干净无饭渣残留。	5			100	
		保温台内部水清彻见底无饭渣。	5			100	
		售餐餐具落实消毒并保持干净。	5			100	
		餐台内无其他东西存放。	5			100	
	公共卫生	保洁工具按清洁区域分类清晰 。	5	25		100	
		保洁工具落实定期消毒。	5			100	
		严格落实四害灭杀无苍蝇、蟑螂、老鼠、鼠迹。	10			500	
		保洁工具按规定区域悬挂存放。	5			100	
设施设备管理考核（100）分	专人管理专人负责	设备悬挂责任卡。	5	10		100	
		设备专人管理。	5				
	悬挂说明和责任人	悬挂设备使用说明。	3	5		100	
		设备定位定人。	2				
	保养、维修及时。	用后保养及时，无不保养和不擦拭。	5	10		100	
		故障报修及时。	2				
		故障维修迅速。	3				
	清理及时卫生干净	设备用后清洗及时。	5	10		100	
		设备表面无残渣、无油污。	5				
	有“三防”制度措施	制定操作间“三防”制度。	5	10		100	
		落实“三防”制度上墙。	5			100	
	电、气管线及水、电、气、门窗检查	工作前检查餐区用电安全。	2	20		100	
		工作前检查燃气安全。	5			100	
		工作前检查用水安全，有无滴、冒、漏现象。	2			300	
		下班后电源全部关闭（必须供电设备除外）。	2			200	
		下班后天然气阀全部关闭。	5			200	
		下班后水龙头全部关闭。	2			100	
		下班后门窗全部关锁。	2			100	

	无事故隐患	设备使用人熟知设备性能。	2	10		100	
		使用人熟悉设备操作规程。	3			100	
		严格按规程操作，无事故隐患。	5			100	
	专人主抓详实记录	指定专人负责安全检查。	3	10		100	
		设置安全员。	2			100	
		安全检查有记录，记录内容祥实。	5			100	
餐具洗消管理（50）分	按规定程序清洗	落实一刮，二冲、三泡制度。	3	10		200	
		使用合格清洁剂清洗。	2			200	
		最后用清水冲洗。	5			100	
	清洗餐具使用与消毒	餐具分区分类入柜。	2	40		100	
		清洗干净无油渍或残渣。	3			500	
		达到指定消毒时间。	5			200	
		高温消毒后餐具表面无水渍。	5			300	
		消毒后的餐具及时存放于保洁柜内。	5			100	
		餐具配备充足无短缺。	5			100	
		使用餐具完好无损，无豁口或裂缝。	5			100	
		残损餐具更换及时、残损量不超过总数的2%。	5			100	
		餐具使用符合规定要求。	5			200	
垃圾分类考核（20）分	垃圾桶购放置规范	按西安市垃圾桶规范购置垃圾桶、贴好标识。	2	5		100	
		按西安市市场监督局工作人员规定位置存放，并摆放整体、保持干净。	3			100	
	按规定分类处置垃圾	严格执行《西安市垃圾分类标准》。	4	15		100	
		餐后垃圾实行干湿分离。	3			100	
		盛装量距垃圾桶上沿10cm。	3			100	
		大块餐前垃圾必须切碎后运送。	2			200	
		按中心指定路线、地点收运处理。	1			100	
		厨余垃圾处理有台账，垃圾种类、数量、去向、用途等信息记录详实。	2			100	
节能节约考核（15）分		杜绝长流水现象，食材冲洗完毕及时关闭水龙头。	5	15		200	
		杜绝长明灯现象，食堂工作区域要求人走关灯。	5			200	
		杜绝空灶不关火的情况。	5			200	
员工管理（50）分	上岗期间按规定着装	上岗期间着规定的工作服，工作服干净整洁。	5	25		100	
		上班期间男同志不抽烟、操作时不挖鼻孔。	5			100	

		上班期间不佩戴手饰、。	5			100	
		上班期间不染指甲、上班期间不披散头发。	5			100	
		坚持每天晨检制度落实。	5			100	
	工作服干净卫生，清洁无污染	工作干净卫生，无明显污垢。	5	20		100	
		出工作区域不着工作服。	5			100	
		工作前落实洗手。	5			100	
		上卫生间换工作服、洗手保持卫生。	5			100	
	坚持洗、消制度，不出现“三长”现象	工作人员不留长发。	5	20		100	
		工作人员不留长指甲。	5			100	
		男同志不留长胡须。	5			100	
		保持个人卫生干净整洁。	5			100	
	须持健康证上岗，年检一次	人员落实年体检制度。	5	10		500	
		落实持证上岗。	3				
		人员更换有报告。	2				
	服从管理，每月不低于一次教育学和培训	达到出勤比例。	2	10		100	
		每月有人员教育管理。	3			100	
		严格落实请销假制度。	2			100	
		每月有专业培训。	3			100	
服务管理、成本核算（40）分	工作人员态度热情用语文明	工作人员精神状态良好。耐心细致，用语文明，不说脏话	3	5		100	
		服务热情周到，微笑服务，不发生争吵打骂。工作态度端正、按规定时间开饭、收餐。	2			100	
	餐具干净、齐全	餐具配备充足，餐具洗涤干净无残渣，消毒时间合规定。	3	5		100	
		餐具餐完好率98%以上。	2			100	
	无争执、抵触情绪	态度端正，能正确对待投诉、无抵触情续。	3	5		100	
		不和就餐者发生争执。遇有问题及时报告。	2			100	
		服从管理，不顶撞甲方管理人员，接受任务果断，落实要求到位。	5	5		500	
	外卖食品价格公示	无价格公示。	5	10		100	
		公示价格违反规定限价。	5			300	
	成本核算	供餐成本达到基本餐标。	10	10		200	
资料管理	各类资料完全齐全	各种资料不少于规定内容。	5	10		100	
		无缺少规定资料内容。	2			100	

（20）分		资料内容全面准确。	3			100	
	资料填写认真规范	资料填写规范认真。	3	10		100	
		资料统计内容真实无虚假。	2			100	
		统计本无乱写乱画。	3			100	
		资料收集全面无遗漏。	2			100	
投诉处理（20）分	意见本	投诉意见有回复，态度端正无不满。	5	20		100	
	APP 平台	平台有无投诉，经调查确认无误的。	5			100	
	信件投诉	供餐卫生投诉，经调查确认无误的。	5			300	
	现场投诉	个人卫生无投诉，确认无误的。	5			100	
总分	1000 分						
备 注	1.考核总分为 1000 分。按打分分为四个等级。分别为优秀、良好、合格、不合格。950 分以上为优秀（不含 950 分）、950-900 为良好（含下限）、900-850 为合格、850 分以下为不合格，（不含 850 分）。 2.每大类检查项总合得分，高于该项总分值 85%（不含 85%）时为合格，对存在问题只进行警示并要求整改，低于 85%时为不合格，须对存在问题按标准进行经济处罚。 3.考核						

附件 2

安保服务标准

一、服务内容

1. 保安人员应严格执行《保安服务操作规程与质量控制》，严格执行《保安员职业道德规范》结合服务单位具体情况，认真履行职责，维护治安秩序，做好安全防范工作，为采购人提供优质服务。

2. 保障执勤区域内人员、财产安全。

3. 具体安排巡逻执勤区域，保证按时巡逻，做好门卫管理、消防、防盗、防破坏等安全防范措施，发现区域内的安全隐患，及时报告并协助处理。

4. 建立传达、车辆停放等管理制度，对进出车辆进行管理，维护交通秩序，确保正常工作秩序和办公区域安全。

5. 建立完善火灾、治安、公共卫生等突发事件应急预案。

6. 监控值守管理，监控设施应 24 小时正常运行，保证对安全出入口、内部重点区域的安全监控，保持完整记录。

7. 协助做好来访人员接待等工作。

8. 保安人员除履行安全防范、门卫管理职责外，还需做好临时交办的其它工作。

9. 服务范围包括区政府机关大院、政府北院、规划展厅、万象未央、凤城南路等五个办公点提供门卫、安全巡逻车场停放管理、监控室，夜间安全保障等方面安保项目服务。

二、服务标准

分类大项	具体服务标准内容
综合资质与团队管理	1. 保安服务公司法定代表人和主要管理人员应当具备任职所需的专业知识和有关业务工作经验，无刑事处罚、劳动教养、收容教育、强制隔离戒毒或者被开除公职、开除军籍等不良记录。
	2. 拥有与所提供保安服务相适应的专业技术人员，涉及法定资格要求的岗位人员，必须取得对应专业资格证书。
	3. 具备固定经营住所，配齐保安服务所需的各类设施、装备，满足项目执勤需求。
	4. 建立健全组织机构，完善保安服务管理制度、岗位责任制度、保安员管理制度全套管理体系。
	5. 具备先进的管理理念与优质管理团队，可根据项目需求持续创新、优化安保服务内容与服务模式。
	6. 管理团队实行年轻化、专业化管理标准，管理人员具备专业管理学历及相关工作经验，年龄不超过 42 周岁；可依托信息化、机械化现代化管理手段开展项目服务与管理工作，且项目服务口碑良好，可提供优质服务评价证明。
人员配置与岗位管理	1. 本项目定岗配置安保人员不少于 43 名，含持证消防设施操作员不少于 2 名。所有安保人员必须持证上岗，严格符合招录标准：男性身高≥1.73 米，女性身高≥1.63 米。
	2. 人员结构要求：35 周岁以下人员不少于 26 名（其中退伍军人/党员不

	少于 16 名，大专及以上学历人员不少于 10 名）；剩余 17 名人员，男性不超过 50 周岁、女性不超过 45 周岁，均具备高中及以上学历。
	3. 人员资料要求：所有在岗人员需提供保安员证、学历证明、个人简历、无犯罪记录证明；退役军人需额外提供服兵役证明，消控人员需提供有效消防设施操作员证书，同步报备个人家庭情况资料。
	4. 人员异动管理：岗位人员调配须经甲方安保科审批同意，人员离职需提前报备，新入职人员须由甲方安保科面试考核后方可上岗；人员参会、培训、调休、岗位调动等工作，不得影响日常岗位勤务。
费用核算与合同管理	1. 本项目安保服务外包费用为固定含税总价，费用涵盖人员服装费、五险一金、管理培训费、税费、节假日补助、降温取暖补贴、员工奖金等全部相关费用，项目所有服务承包风险由乙方自行承担。
	2. 乙方需严格履行合同职责，无条件承担甲方临时安排的各项工作任务，若乙方出现违约行为，甲方有权随时解除服务合同。
日常执勤与综合服务	1. 严格依据《保安服务管理条例》《保安服务操作规程与质量控制》及甲方规章制度开展工作，全力保障执勤区域人员、财产安全，维护园区治安秩序，杜绝安保工作干扰甲方员工、居民正常工作与生活的情况。
	2. 日常执勤管理：实行出入口 24 小时值守制度，对进出人员、车辆、物品进行查验、登记、分类记录，严防单位财物流失及违禁物品流入；规范人员着装、执勤姿态，坚守岗位、文明执勤、保守秘密，自觉接受甲方考核管理。
	3. 院区秩序管理：制定巡逻方案，定时定点开展巡逻值守，落实门卫、防盗、防破坏等安防措施，及时排查、上报、协助处置安全隐患；建立车辆停放、园区传达管理制度，规范行车路线、停放区域，维护园区交通秩序，保障办公区域正常运转。
	4. 勤务装备与辅助工作：执勤人员按规定配备公安机关批准的防护用具、对讲机，规范填写勤务登记簿；协助甲方开展来访人员接待、秩序疏导、重点区域看护等辅助工作，完成甲方交办的各项临时任务。
	5. 应急处置与治安管控：及时制止园区不法侵害行为，将涉事人员移交公安机关；发生治安案件、安全事故时，第一时间上报甲方及公安部门，保护事故现场，排查消除各类安全隐患。
消防安防与应急管理	1. 人员培训体系：建立标准化招聘、岗前培训、上岗考核、常态化岗中培训体系，可邀请部队专业教官开展专项培训，全面提升安保人员专业能力。

	2. 消防专项管理：严格落实消防安全责任制，明确各级岗位消防职责；消防操作人员持证上岗，定期开展消防巡查、设施维保、消防培训及演练（每年不少于1次）；保障消防通道畅通、消防器材完好可用，规范易燃易爆品管理，配齐消防警示标识、疏散示意图及器材使用说明。
	3. 监控值守管理：监控设施24小时不间断运行，全覆盖安全出入口、重点区域，全程留存监控记录，资料保存时长不少于1个月；配置专职持证人员值守消防控制室，严格执行控制室管理规范。
	4. 应急预案管理：制定完善火灾、治安、公共卫生、自然灾害等各类突发事件应急预案，组建专职应急队伍；收到监控报警、现场险情后，立即派员处置、报警、疏散人员；突发各类公共安全事件时，即刻启动预案，配合相关部门开展处置工作，降低人员、财产损失。

安保服务考核办法

甲方按照上述服务标准对乙方保安服务的质量、服务态度、行为规范进行日考核、月汇总，考核结果与服务费用结算挂钩，甲方对乙方的考核实行百分制，月度考核总分90分（含90分）以上不扣减服务费用，考核分值低于90分，每低于1分扣减当月服务费用200元。具体考核办法如下：

一、人员调配、更换及资质证件管理

（一）人员更换与顶岗管控

乙方如需更换、调整在岗安保人员，须提前5个工作日以书面形式向甲方安保科报备，列明拟离岗人员、替补人员基本信息及对应资质材料，替补人员必须符合本合同及招标人员标准，经甲方安保科面试审核合格同意后方可到岗替。对甲方认定履职不合格、形象不达标、纪律涣散、履职不力、不符合岗位标准的安保人员，乙方须在收到甲方书面通知5个工作日内完成清退更换，不得拖延、滞留、推诿。

严禁乙方私自换人、未报备顶岗替班、临时随意调岗。一经查实，每次扣减当月服务费500元；累计3次及以上的，甲方有权依据本合同约定单方解除合同。

安保人员提出辞职、离职的，乙方须提前7个工作日书面告知甲方安保科，全面做好岗位工作交接、台账资料移交，未经甲方同意，相关人员不得擅自离岗。

在岗安保人员出现离职、辞退、调岗、长期请假等岗位空缺情形的，乙方须确保24小时内完成合格替补人员到岗衔接，保证院区安保岗位无空岗、无断岗、无人员缺位，若出现岗位空缺未及时补位，每空置1天扣减当月服务费300元；累计出现5次及以上空缺情况的，甲方可扣除月度考核总分，并追究乙方履约违约责任。

（二）人员证件及资料报备复核

乙方所有在岗安保人员必须全员持证上岗，完整留存并报备必备资料，具体包括：保安员证、无犯罪记录证明、学历证明、退伍军人证明（如有）、个人简历、家庭情况备案表、人身意外伤害险保单、社保缴纳凭证，资料不全、资质不符一律不得上岗。

消防专项资质硬性要求：乙方派驻甲方服务现场的安保团队，必须固定配置1名及以上持有有效消防设施操作员证书（消控证）的人员常态化在岗值守，证书原件留存甲方备查，持证人员不得随意更换、脱岗。若持证人员出现离职、调岗变动，乙方须提前向甲方报备，并同步更换同等资质人员接替岗位，确保现场全程有持证消控人员在岗履职。现场无持证消控人员、证书过期失效、持证人员无故缺位的，每逾期1天扣减服务费500元，同时认定为乙方重大履约瑕疵，记入甲方月度考核差评。

乙方建立安保人员档案动态管理机制，甲方安保科实行每月全覆盖复核。人员发生变动的，乙方须自变动之日起3日内完成新入职人员全套资料报备及人员档案更新，确保档案信息真实、完整、同步。

保安员证、无犯罪记录证明、人身意外伤害险保单等有效期证件即将到期的，乙方须提前15日完成换证、续保及资料更新；对证件过期、资料缺失、资质不符的人员及资料，乙方须在3日内完成全面整改补齐。逾期未整改的，每缺1人每月扣减服务费1000元。

（三）人员培训管理

乙方严格执行岗前培训、在岗常态化培训制度，所有新入职人员必须完成岗前全套培训，考核合格后方可上岗；在岗人员常态化开展岗上培训。

乙方培训方案、培训台账、签到记录、影像资料、培训总结按月整理归档，报送甲方安保科备案，培训落实情况纳入月度履约考核。

二、岗位执勤与日常管控

（一）门卫值守与来访管理

乙方须严格落实院区24小时出入口不间断值守制度，白班值守时间7:15—19:15，晚班值守时间19:15—次日7:15，严格交接班制度，做好完整交接记录。对所有进出人员、车辆、随身物品严格执行对证、登记、查验流程，核实出入证件、登记信息，发现疑点及时询问核查。

严禁违禁品、易燃易爆品、危险器具进入办公院区，现场发现违禁物品须当场暂扣、登记报备，并严格按照甲方管理制度规范处置。货车驶出大院必须核验物品放行单据，查验无误后方可放行，严防单位财物流失。

规范上访人员接待、劝导、引导全流程，执勤人员须文明用语、耐心疏导、依规登记、分级上报，严禁与上访人员发生争执、冲突，严禁推诿懈怠、放任不管，全力维护院区信访秩序。严禁无关人员随意进入办公区域，做好人员分流、秩序维护工作，保障院区正常办公秩序。

（二）巡逻值守管理

院区日常巡逻每日不少于4轮，乙方须明确固定巡逻路线，重点覆盖办公楼楼道、消防通道、机房、配电房、围墙边角、地下车库、规划展厅等关键点位，夜间实行不定时加密巡逻，全面排查治安、消防、设施安全隐患。

严格执行巡逻记录实时登记、每日汇总归档。巡逻重点排查院区治安动态、门窗锁闭、设施完好、隐患点位等情况，发现问题立即处置、及时上报并留存记录。

严禁执勤期间脱岗、空岗、睡岗、玩手机、擅自离岗、窜岗等违规行为，执勤期间严禁饮酒、嬉戏打闹、做与工作无关事项，一经查实，每人每次扣减当日服务费50%，同时纳入月度考核扣分，酒后上岗一律予以清退。

（三）监控值守与报警处置

监控室实行24小时值守制度，确保所有监控设施全程稳定运行，重点出入口、内部重点区域无监控盲区。监控录像常规留存时长不少于1个月，特殊时期、重大活动时段按甲方要求延长留存周期。

监控中心接报火情、险情、异常人员闯入、设备报警等各类预警信号后，须5分钟内派员到场核查处置；核实属实后立即上报甲方，视情启动报警流程，同步开展人员疏散、现场秩序管控、应急处置等工作，全程规范留存处置台账记录。

（四）人员形象与内务卫生专项管控

乙方所有在岗安保人员执勤期间必须统一着装、着装整洁完好、规范佩戴工牌及防护装备，携带对讲机、勤务登记簿，保持仪容端庄、举止文明，站姿坐姿规范，无倚靠、无懒散姿态，交接岗规范正规。严禁留怪异发型、佩戴夸张饰品，杜绝衣衫不整、仪容邋遢、言行粗俗等不良现象，常态化维护甲方院区安保服务良好形象。甲方实行不定期抽查，单人单次形象不达标扣月度考核2分，累计3次及以上，扣减当月服务费200元。

乙方全权负责安保执勤岗点、值班休息室的环境卫生管理，制定常态化卫生值日制度，确保责任区域地面洁净、物品摆放整齐、无杂物堆积、无异味污渍，落实每日自查、每周全面清扫。甲方定期开展卫生检查，发现卫生不达标、内务混乱问题，每次扣月度考核2分，逾期未完成整改的加倍扣分并扣减对应服务费。

（五）设备物料运维更新管理

乙方负责安保执勤所需全部自用设备、勤务物料的日常巡检、维护、更新及增补工作，涵盖对讲机、执勤记录仪、防护器材、执勤台账、标识标牌、劳保用品等，确保所有设备物料性能完好、数量充足、随时可用，全面满足日常安保执勤及应急处置工作需求，相关费用

全部包含在合同总价内。

乙方建立安保设备物料专项台账，定期开展盘点核查，对损坏、老化、过期、故障、缺失的设备物料，须24小时内完成更换、维修或增补，严禁因设备物料缺失、故障、过期影响正常安保执勤工作。因设备物料维护、更新不及时造成执勤疏漏、安全隐患、工作失误的，由乙方承担全部责任，同时每次扣减当月服务费300元，纳入月度履约考核，轻微问题且及时整改的可从轻或免于处罚。

甲方配置的安防、消防、监控类设施设备，由乙方负责日常值守巡查、规范使用和现场监护，发现故障、损坏、异常情况须第一时间上报甲方，并积极配合维修整改，严禁私自拆卸、损坏、闲置甲方设备设施。

三、消防巡检、培训演练台账管理

（一）乙方须制定标准化消防日常巡检清单，每日对消防栓、灭火器、应急照明、疏散指示标志、消防通道、机房消防设施等设备点位逐项检查，每月对全院消防器材开展不少于2次专项排查，每周完成全院消防设施全覆盖巡检，每月形成完整消防巡检台账，于次月3日前报送甲方安保科归档。

（二）严格落实消防安全责任制，保持消防通道全程畅通，易燃易爆物品专项管控、专人负责，醒目位置规范设置防火警示标识、安全疏散示意图，消防器材张贴操作说明，确保消防设施完好可用。

（三）巡检中发现消防设施故障、缺失、损坏等问题，乙方须2小时内书面或口头报备甲方，24小时内完成报修、维修或更换工作，问题处置期间必须落实临时防火管控措施，杜绝消防安全隐患。

（四）乙方严格落实消防安全培训及应急演练要求，全年消防安全专项培训、公共事件应急演练各不少于1次，同步落实每月专项演练、每季度综合应急演练制度，组建专职应急处置队伍。所有培训、演练的方案、签到表、影像资料、总结报告、评估资料须按月整理归档，及时报送甲方备案。

（五）消防巡检台账、监控值守记录、岗位执勤日志、培训演练资料、人员资质档案等全部履约资料，须按月整理、规范装订、按时报送甲方安保科归档。资料归档的完整性、及时性纳入月度百分制考核，存在缺项、迟报、漏报的，每项扣月度考核2分。

四、合同解约撤离及物资交接

（一）因合同到期、甲方单方解约、乙方违约解约等情形导致合同解除或终止的，乙方须在收到甲方解约通知后7个工作日内，完成全体安保人员有序撤离、服务场地清退及现场勤务平稳交接工作，不得影响院区正常秩序。

（二）撤离交接期间，乙方自有安防器材、对讲机、勤务装备、办公物资由乙方自行清点、转运、处置；属甲方配置的设施设备、监控器材、消防配套物资，须逐项盘点登记、完好无损移交甲方，严禁损毁、私自带走、私自拆卸。

（三）乙方逾期拒不撤离、无故滞留服务区域的，每逾期1日扣除合同日平均服务费2倍作为违约金；逾期超过15日的，甲方有权实施强制清退，并依法追究乙方造成的全部经济损失及相关责任。

五、履职过错损失赔偿与追责

（一）因乙方安保人员履职不到位、日常管理疏漏、违规操作、失职渎职、人员配比不达标、服务标准不达标等乙方原因，造成甲方机关财物丢失、设施设备损毁、院内人员人身受伤、消防安全责任事故、信访维稳失控、院区秩序严重混乱、甲方声誉受损等情形的，由乙方承担全部经济赔偿责任及对应的行政、民事连带追责责任。

（二）乙方人员在服务区域内发生违法犯罪行为、重大安全事故、多次违规拒不整改、服务严重不达标等原合同约定甲方可单方解约情形的，甲方有权立即解除合同，乙方须按年服务费总额10%支付违约金；相关损失赔偿按照甲方实际定损金额全额赔付，违约金不足以弥补甲方实际损失的，由乙方差额补足。

（三）乙方工作人员在履职期间发生自身工伤、意外、疾病、伤亡、劳动纠纷等全部问题，由乙方全权负责处理，承担全部费用及法律责任，若因乙方劳动纠纷导致甲方涉讼的，甲方有权单方解约并追究乙方违约责任，所有责任与甲方无任何关联。

六、保密专项条款

（一）乙方及全体派驻安保人员对甲方工作信息负有终身保密义务，严禁以任何形式泄

露甲方机关内部人员信息、干部职工隐私、会议涉密内容、院区管控方案、巡逻布防点位、监控布局、信访维稳工作信息及其他内部涉密事项。

（二）严禁安保人员通过拍摄、录像、网络转发、口头传播等方式，泄露院区内部场景、涉密工作画面、敏感事件处置过程等内部敏感信息。

（三）若发生泄密行为、引发网络负面舆情、造成机关声誉受损或政务工作被动的，甲方有权立即单方解除合同，乙方须按年服务费总额的15%支付违约金，同时承担由此产生的全部舆情处置成本、经济损失及法律责任；涉事工作人员由乙方立即清退，情节严重的移交公安机关依法处理。

七、考核与资料报送纳入履约考核

（一）甲方对乙方实行月度百分制考核，考核结果与服务费直接挂钩：月度考核90分（含90分）以上，不扣减服务费；考核低于90分的，每低1分扣减当月服务费200元。

（二）本合同约定的人员足额配置、人员配比标准、人员报备、证件复核、台账报送、培训演练、执勤留痕、保密纪律、人员更换报备、消控人员在岗值守、人员形象卫生管理、设备物料更新维护、人员无缝补岗等全部细化履约事项，统一纳入附件2《机关保安工作量化考评细则》月度常态化考核。

（三）所有考核扣分、服务费用扣减、人员清退、合同解约、违约追责等处置措施，均按本补充合同、原主合同及考评细则约定同步执行，月度考核扣款于次季度首月结算。

安保工作量化考评细则

一、目的

保安人员肩负着机关全体人员的人身、财产安全的重任，必须具备良好的思想、身体素质，积极主动的工作态度，饱满的工作热忱。为加强本机关保安队伍建设，营造规范、有序、高效的工作氛围，必须从严治队、规范管理，提高保安各项工作标准与质量，特制定本量化考评细则。

二、值班安排

1.全机关安全实行24小时巡查值班制。

2.白班7:15--19:15、晚班19:15--7:15。

3.严禁擅自脱岗，中途离岗。

三、考核内容

1.仪容仪表、2.工作纪律、3.服务态度、4.应知应会、5.车辆管理、6.院内巡逻、7.工作环境。

四、考评细则

单位：未央区机关事务服务中心			被考评单位：		
评测结果：		□ 优秀/□ 合格/□ 不合格	考评人：	评分考核时间：	
	考核类别	考 核 内 容	考核分	扣分	扣分原因
1	仪容仪表	按规定着装、配备装备工具，标志正确佩戴齐全	3		
		制服、鞋帽、手套整洁无污物、挺直干净无破损、衣扣齐全，不准留长发、胡须、长指甲，蓄发不得露于帽外，上岗期间制服与便裤不得混穿	2		
		站姿坐姿良好、保持上身正直、不东摇西晃、半躺半坐、双手交叉抱胸、倚靠他物或趴在桌子上，交接岗时需要有正规的交接仪式等	2		
		保持良好的形象和精神状态，注意仪容仪表不得伸懒腰、袖手、叉腰或将手插入衣（裤）袋	3		
2	工作	执行岗位责任制，按时交接班，做好交接班记录	3		

	纪律	值班时禁止喝酒、不允许着制服在公共场合或室外吸烟、吃东西，若发现酒后上岗和上岗喝酒者，立即辞退；不准嬉笑、打闹、听收音机、打瞌睡、玩手机、上岗睡觉；严禁使用单位电话谈论私事及收听声讯服务节目；不准做其他与值班职责无关的事，禁止在公共场所交谈中使用脏话或其他不文明行为，公共区域两人以上（包含两人）需列队行走。	4		
		无特殊情况不得窜岗、脱岗、空岗，不迟到、不早退、不缺勤。除生病、紧急突发情况外，不得在上班前临时请假，请临时病假必须补开医生诊断证明单或购买医药票据	5		
		各种记录表格按规定填写，保存完整，字体工整，不得乱涂乱画，来访登记不得向外人泄露个人信息。执勤中应严格仔细执行门卫查验制度，不得使手续不全的人员进入办公大楼内	4		
		若发生盗窃、火灾、打架、聚众闹事等事件，情节严重将直接扣除5分或按机关规定处理。严禁隐瞒不向上级汇报工作中存在的问题或可能造成的严重后果	5		
		拾获他人财物及时上交，服从上级工作分配，听从上级安排管理	4		
3	服务态度	对来访人员提出正当的要求与帮助，能主动协助解决，不得与来客发生争吵	5		
		对出入机关人员态度要热情、诚恳、谦虚、谨慎	2		
		文明执勤，规范使用文明用语，如：敬礼、您好、请、谢谢等	2		
		对进入机关车辆主动询问，做到有问必答，有礼有节，不可怠慢不理	2		
4	应知应会	熟悉岗位职责和操作规程	3		
		熟悉全机关区域水、电、燃气、消防等重点防范设施、设备存放位置及基本操作	3		
		熟悉消防基本知识，每月对机关院内消防器材进行两次排查，及时消除消防安全隐患	3		
		处理突发事件能力强，反应敏捷、集合迅速、装备齐全	5		
		做好定期巡查，发现不安全因素及异常现象及时处理、汇报并做好记录	4		
5	车辆管理	对出入机关车辆，实行严格管理，发现疑点应当及时询问，特别是晚上和节假日期间，做好车辆出入机关大门登记工作	5		
		根据停车场的区位布置，安排车辆整齐、有序停放	3		
		行车通道、消防通道、非停车位禁止停车，院大门口处禁停任何车辆	3		
		货车驶出大门，一律检查车上物品，外出物品要开具相关单位物品放行单，经验证后方可放行	4		
6	院内巡逻	巡查、巡逻人员应有敏锐的目光，能及时发现可疑的人、事、物，并能正确处理	5		

		巡查、巡逻内容包括机关所有区域治安情况、来客动态、单位门窗锁闭情况、安全隐患等，发现问题应及时处理，不能及时处理时应第一时间向上级报告，每次巡查后做好巡查记录	5		
		落实24小时机关区域巡逻制度。不定时不定点巡回巡逻，不存在漏点、迟到现象，巡逻认真，巡查、巡逻人员要随时与监控室做好沟通，发现问题要及时妥善处理	5		
7	工作环境	工作岗位整洁卫生，桌面、抽屉物品摆放有序、无杂物	2		
		值班室内物件摆放整齐有序，个人制装、衣服、鞋帽置放于专门位置，不得乱挂乱放	2		
		负责搞好责任区域内的环境卫生及物品摆放	2		
当月考评分合计			100		
备注					
考评部门确认			外包单位确认		

五、实施办法及要求：

1. 单位主管领导、科长、保安主管、保安队长、班长及各点负责人要严格按照机关保安工作量化考评细则做好考评工作。

2. 考核实行百分制，月考核在90分以上，不扣除劳务费，考核低于90分，按1分扣减200元的服务外包费用予以兑现。月度考核兑现费从下个季度月第一个月支付的承包服务费中结清。

3. 保安人员有上述失职或过错行为，造成单位直接或间接经济损失的，将承担直接责任，赔偿经济损失。在重大责任中，情节恶劣，后果严重，影响极坏的要送交司法机关处理。

4. 本细则于发布之日暂行实施，在实施过程中逐步完善。

附件 3

物业及会务服务标准

一、服务内容

（一）房屋日常维护管理：对物业区内的房屋进行定期检查、维护。

（二）公用设施设备运行维护管理服务：对物业区内饮水机、给排水系统、供暖系统、供配电系统、空调系统等保障系统进行定期检查，对隐患巡查排查和治理，确保公用设施设备运行良好。

1. 供暖服务：热交换站看护及供暖系统的维修、看护。

2. 净水器服务：政府大院会议楼 5 台、纪委楼 4 台净水器的日常维护。

3. 给排水系统服务：给排水系统设备、阀门、管道等运行正常，管道、污水井、屋面雨水口等排水设施正常运行，化粪池清掏。

4. 空调服务：空调设备设施处于良好状态，空调系统出现运行故障后及时维修并做好记录，制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求。

（三）环境维护：

1. 保洁服务：物业区内建筑物内公共区域卫生的日常保洁、清洁、垃圾分类及收集；

2. 绿化购买养护服务：院内季节性花卉（重大节日 2 次、日常维护不少于 4 次）、草坪、藤草、灌木等植物的购买补栽及树木、绿篱、花草、环境绿化日常养护服务；

3. 配合甲方完成节约能源资源及垃圾分类相关工作。

（四）会务服务：包括但不限于会议室的会前布置（桌椅、茶水、设备调试）、会中服务（引导、续水、设备应急保障）、会后整理（清洁、物品归位、设备关闭检查），会议室音视频等设备调试与值守，以及会议区域的日常保洁。

（五）相关要求：

1. 保洁所需的工具用具、机械设备、日常耗材等全部由物业公司承担。

2. 维护维修所需的工具用具、机械设备等全部由物业公司承担。

3. 绿化养护所需的工具用具、机械设备、肥料、农药、季节性花木及草种购买补栽、耗材等全部由物业公司承担。

4. 建议按标准配置智能扫地机、高压水枪等多功能清洁设备，配置高效绿篱机、草坪机、高压喷雾器等绿化设备，老旧设备及时更新；设备故障 24 小时内提供备用设备或增派人工，确保服务不降标、不断档。

5. 除特殊设备维修、维护由供货商和维保单位处置外，其他维修工作均由物业公司承担。

6. 制定并实施 24 小时值班制。

7. 人员岗位要求（物业及会务服务配备人数不少于 69 人）

部门	岗　位	最低配备数量（人）	备　注
管理人员	项目负责人	1	项目全盘管理工作
	客户服务主管	1	客户服务管理工作
会务部	会务人员	21	会务服务全部工作
	音视频设备操作员	3	会议音视频设备管理操作工作
工程部	水工	2	日常维修工作
	电工	2	
	木工	1	
	维修工	1	
	供暖工季节工	3	供暖工作中央空调运行工作

环卫部	保洁员	32	环境卫生维护
	绿化工	2	绿植养护工作
合计		69	

8、凡国家法律法规规定需持证上岗的特种作业岗位人员，必须取得对应有效资格证书。

二、服务区域

（一）龙首村未央区政府机关大院日常保洁、日常维修、会务服务、绿化购买养护、给排水系统运维、空调日常维护（自有部分）、饮水机日常维护、热交换站及供暖系统的维修、看护；

（二）凤城南路东段18号未央区政府南院日常保洁(最少需配备保洁人员4名)、日常维修、绿化购买养护、空调日常维护（自有部分）、给排水系统运维；

（三）凤城南路西段9号未央区政府北院办公楼日常保洁(最少需配备保洁人员2名)、日常维修、绿化购买养护、空调日常维护（自有部分）、给排水系统运维；

（四）凤城南路规划展厅日常维修、空调日常维护（自有部分）、给排水系统运维及日常保洁(最少需配备保洁人员1名)；

（五）万象未央办公区日常维修、空调日常维护；

（六）未央大厦会务服务、日常维修（食堂）、空调日常维护（食堂）。

三、服务要求

（一）房屋日常维护管理

房屋日常维护管理服务内容及要求

项目	内容及要求
人员要求	人员招聘时，必须具有相应资质，且年龄要求60周岁以下，50周岁以下占比不低于50%。
综合管理	1.定期检查房屋使用和安全状况，确保完好等级和正常使用。 2.建立健全房屋档案，落实房屋管理规定、房屋维修养护制度、房屋定期巡检制度、房屋装饰装修管理办法等规章制度，检查督促甲方正确使用房屋。 3.房屋维护保养记录应齐全，并建立报修、维修和回访记录。 4.及时完成零修任务，零修合格率100%。急修10分钟内到达现场查看处理。如达中修以上应报告甲方，甲方按照规定对房屋进行维修管理。
房屋结构	每季度巡视1次屋架、屋面、梁、柱、板、梯、池、承重墙、地基等结构构件，发现外观有变形、开裂等现象时，应及时建议甲方申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。
建筑部件	1每季度检查1次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、空调室外机支撑构件等。 2.每半月巡查1次共用部位的门、窗、楼梯、通风道等。 3.每两个月检查1次共用部位的室内地面、墙面、天棚和室外屋面等。 4.每年汛期前和强降雨天气后检查屋面防水和雨落管等。
附属构筑物	1.每半月巡查1次大门、围墙（栏）、道路、甬路、场地、管井、沟渠、景观等；汛期每半月巡查1次、非汛期每季度巡查1次；每年检测1次防雷设施。 2.每半月检查1次雨、污水管井、化粪池等。
标识标牌	1.标识标牌应符合GB/T 10001.1的要求，消防与安全标识应符合GB 2894、GB 13495.1的要求。 2.定期检查平面路线图、指引标识、楼层标识、各功能区标识、安全警示标识、温馨提醒标识、供配电系统模拟示意图、电气开关状态标识、主要供水阀门、主要管线流向标识、交通标识等，确保标识标牌规范清晰，安装稳固。

（二）公用设施设备运行维护

公用设施设备运行维护管理服务内容及要求

项目	内容及要求

项目	内容及要求
综合管理	1.落实相关管理制度，如设施设备安全运行、岗位职责、设施设备定期巡检、维护保养、运行记录、维修档案等；制定相关应急预案。 2.定期对公用设施设备进行全面检查，开展隐患巡查排查和治理，确保公用设施设备运行良好。发现问题及时向甲方报告，安排专项修理，建立报修、维修和回访记录，零修合格率100%。 3.特种设备由专业性机构进行维修养护，物业服务机构做好监督并进行日常管理。 4.设备机房：每半月清洁1次，机房整洁有序，室内无杂物；设有挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板；在明显易取位置配备有符合规定的消防器材及专用工具，确保完好有效；设施设备标识标牌齐全；张贴或悬挂相关制度、证书。 5.元旦、春节、清明、五一、端午、中秋、国庆等重大节假日前，组织系统巡检1次，记录齐全、完整。
饮水机巡检	1.落实饮水机运行管理制度、安全操作规程,保障饮水机运行稳定； 2.每周进行1次设备巡检。
给排水系统	1.落实正常供水管理制度。 2.每半年至少对二次供水设施进行1次清洗消毒，水质符合GB 5749的要求。 3.每日巡检1次供水设施，设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象；有水泵房、水箱间的，每日巡视1次，每年养护1次水泵。 4.有事故应急预案，及时发现并解决故障：如遇供水单位限水、停水，应按规定时间通知甲方。 5.定期疏通排水管,保障室内外排水系统通畅;每月进行1次管道、污水井的疏通维保；每年汛前全面检查雨、污水井、屋面雨水口等排水设施，排除隐患；井具、盖板等附属设施每半年专项养护1次，全年2次；定期对化粪池进行检查，每季度1次进行清掏。 6.建立防汛预案，配备有防汛物资（沙袋、雨具、照明工具等）。每年至少组织1次演练。 7.建立24小时应急处置服务机制，接报后30分钟内到场处置；文明规范作业，问题当日整改落实，特殊情况需提前报备。 8.每次作业留存记录、影像资料，按月报送台账，实现全过程可追溯、可核查。
供暖系统	1.供暖工要求持证上岗。 2.每年冬季前，对供暖系统进行检修维护，检修记录和保养记录齐全。 3.保证供暖系统安全运行和正常使用。 4.供暖期间应24小时运行值班制度，做好设备运行检查、数据登记。 5.季节工（供暖工/空调工）根据甲方要求其他时间补充到日常所需工作。
供配电系统	1.维修工要求持证上岗。 2.落实配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施。 3.建立24小时运行值班监控制度，一般故障半小时内修复，复杂故障涉及供电部门维修处置的应及时与供电部门联系，向使用单位报告；发现应急照明故障，30分钟内到达并组织维修。 4.对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压设备、低压配电柜、配电箱、控制柜及线路的重点监测，公共使用的照明、指示灯具线路、开关应保持完好，确保用电安全；照明设备每周巡视1次，一般故障1日内修复，复杂故障1周内修复。 5.核心部位用电建立可控用电保障和配备应急发电设备，维护应急发电设备，确保机关在突发情况下正常运转。 6.大型活动、迎接检查、暴风雨等抢险及各类应急事件，有人员保证，有应急预案。

项目	内容及要求
	7.容易危及人身安全的设施设备、应急抢修有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。
空调系统	1.落实空调运行管理制度、应急处置预案和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用。 2.定期巡检，保证空调设备设施处于良好状态。 3.空调系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好记录。无法解决的故障，及时报甲方处理。 4.制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求，每月对能耗进行统计、分析。

（三）环境维护

环境维护管理服务内容及要求

项目	内容及要求
人员要求	保洁和绿化人员要求年龄男性60岁以下，女性55岁以下，每年提交健康证明，无违法不良记录，热爱本职工作，能吃苦耐劳，尽心尽责。
办公区域环境维护	1.大厅、楼内公共通道：大厅地面保持干净无水渍，大厅等人流密集区域的大理石、花岗石等石材，每月深度清洁1次、每季度至少完成1次晶面养护及抛光处理；其他区域石材每季度深度清洁1次、每半年完成1次晶面养护。保持石材表面基本光亮，色泽均匀，无明显渗色磨损。根据实际使用情况和石材磨损程度，可适当调整养护频次；进出口地垫整洁；公共通道门框、窗框、窗台、金属件表面光亮无尘无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好；天花板无蛛网；灯具干净无积尘，空调风口干净无污迹；指示牌干净无污渍，指示醒目。 2.办公室：指定服务的办公室每日清洁1次，地面、桌面干净，办公家具设备及门窗整洁，茶具清洁；其他办公室，定期清洁门窗、玻璃。 3.楼梯及楼梯间：每日清洁1次，梯步、扶手栏杆、防火门及闭门器表面干净无尘无污渍，防滑条（缝）干净，墙面、天花板无积尘、蛛网。 4.卫生间：每日清洁2次，循环保洁，地面干净，无污渍无积水；洁具洁净，无污渍；门窗、墙壁、隔断、玻璃、窗台表面干净，无污迹，金属饰件有金属光泽，天花板表面无蛛网；换气扇表面无积尘；洗手台干净无污垢；保持空气流通，无明显异味。手纸、洗手液不断档。每半小时巡检一次，随时保持清洁。 5.开水间及清洁间：每日清洁1次；地面干净，无杂物、无积水，天花板无蛛网，灯罩表面无积尘，墙面干净无污渍，各种物品表面干净无渍，清洁工具摆放整齐有序无异味。 6.电器、消防等设施设备：配电箱、设备机房、消防栓、报警器及开关插座等每周清洁1次，保证表面干净，无尘无污迹；监控摄像头、门警器等表面光亮，无尘无斑点。 7.会议期间动态保洁要求：遇重要会议或大型活动，会前做好全面清洁准备，会中安排保洁人员就近待命，随时保持清洁。每30分钟巡检一次公共区域卫生，发现问题及时处理；会后及时进行清洁整理。会议期间保洁人员尽量减少进出会场区域，避免干扰会议进行。
公共区域环境维护	1.公共场所每日清扫道路地面，保持干净，无杂物无积水无污迹；沟渠、池、井内无杂物无异味；各种路标、标志、宣传栏表面干净，无积尘无水印；室外照明及共用设施每半月清洁1次，属高空作业范围的部分路灯、景观灯等每半年清洁1次，表面无污渍。公共区域器材每日清洁一次。 2.绿化带及景观每日清洁1次；绿地内无杂物，花台、雕塑、景观表面干净无污渍；景观水质清澈无异味无漂浮物，建筑整洁无涂污。 3.办公楼及业务、技术用房的平台、屋顶，每季度清扫1次；雨季期间，每半月清扫1次；每月巡查1次天台、内天井，有杂物及时清扫；机关大院所有楼宇外墙及窗户玻璃每两月清洗一次，外墙（幕墙）目视洁净无污垢；表面、接

项目	内容及要求
	缝、角落、边线等处洁净无污迹无积尘。 4.公共区域设置的垃圾桶（含室外吸烟区专用垃圾桶）须每日至少清洁2次，确保无溢满、无异味、无二次污染。每半小时巡检一次，发现烟头、烟灰立即清理。
卫生消杀	1.公共场所和周围环境定期预防性卫生消杀；采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蝇；配合有关部门进行有害生物的预防和控制，投放药物应预先告知，投药位置有明显标识。 2.公共卫生间至少每日消毒1次；垃圾收集容器至少每日消毒2次；公共区域根据实际需要进行消毒。
垃圾分类	1.设置分类垃圾桶，张贴垃圾分类标识，对垃圾进行强制分类收集，并达到分类标准，垃圾分类应建立台账，数据详实。 2.垃圾桶（箱）按指定位置摆放，桶（箱）身表面干净无污渍，地面无垃圾。 3.垃圾分类中转、分类清运；垃圾收集点地面每日拖洗2次，无明显异味；垃圾袋装，日产日清。每周消杀一次。12
节能管理	1.公共耗能设备管理责任到人，无长明灯、长流水等浪费情况。 2.公共区域空调按要求开启、关闭，夏季不低于26度，冬季不高于20度；公共区域内照明设备在办公时间内开启，其余时间按最低照明开启。 3.按规定开启、关闭路灯及景观照明。
绿化养护	1.绿化养护人员要求熟悉绿化植物的生长习性及绿化养护专业技能。 2.定期巡查室外绿地设施及硬质景观，保持完好无损。 3.有计划地进行浇灌，灌溉水下渗充足均匀，无明显旱涝情况发生。 4.根据植物生长情况施肥。 5.根据病虫害发生规律，植物生长季每月至少检查3次病虫害情况并根据检查结果防治病虫害。 6.定期对绿植进行补栽、整形修剪：院内季节性花卉（重大节日2次、日常维护不少于4次）、草坪、藤草、灌木等植物的购买补栽，乔木每年全面整形2次，绿篱修剪生长季每月不少于一次（一般新芽不超过10CM），冷季型草坪修剪不超过12CM，暖季型草坪生长季修剪8cm以下，枝叶过长随时修剪，保障绿植长势整齐茂盛。 7.暴雨季节来临前，专人巡查，及时加固、支撑、修剪高大乔木，排除安全隐患。 8.适当选择观赏性强、观赏期长、方便管理的鲜活植物摆放室内，改善、调节、美化室内环境。

（四）会务管理服务

会务管理服务内容及要求

项目	内容及要求
会务管理	1.遵守会议室管理制度，严格执行会议服务规程和会务人员操作规范。 2.接受会议任务（含外出服务），根据会议要求作好相应准备。 3.服务人员要求学历为大专及以上，男身高170cm以上、女身高162cm以上（体重110斤以下）上，年龄在35周岁以内；形象好，气质较佳，具有会场服务技能和较好的思想道德素质，严格遵守保密制度，做好保密工作。 4.会务人员24人（会务服务人员机关大院17人、未央大厦4人、音视频设备操作员3人）。其中3名专职音视频设备操作员，须具备专业设备操作能力（含设备间操作），能够独立完成设备调试、信号切换、音量调节、话筒管理等及简单故障排查维修。其他会务人员掌握基本设备操作技能，能够完成日常会议的简单调试和话筒管理。会议前由设备管理员进入设备间完成调试，视频音频会议会中全程值守。会务人员工资以实际配备人员计算，遇区级重大会议或大

项目	内容及要求
	型活动，甲方可根据需要要求乙方增派临时会务人员，增派人员费用按实际出勤天数另行结算，增派人员须同样满足本合同约定的仪容仪表及服务标准。会议淡季或会议量较少时期，经甲方同意可适当减少会务人员配置，相应核减服务费用。 5.会务人员仪容仪表细则：①头发：不得染黑色以外的颜色，长发须盘起，刘海不遮眼；②指甲：不得美甲，指甲修剪整齐，长度不超过指尖；③清洁：每日洗澡洗头，身体及头发无异味；工装每日更换，无汗渍污渍；④气味：不得使用香水、香氛类产品；⑤妆容：淡妆上岗；⑥饰品：不得佩戴任何饰品；⑦工装：统一工装，熨烫平整，佩戴工牌，黑色工鞋（静音底）光亮无尘。每日上岗前由乙方主管逐人检查，不合格者不得上岗。甲方巡查发现不合规每人次扣减当月服务费200元。
会务服务	1.会前准备：会务服务人员根据会议要求进行会场布置，会前1小时完成场地布置，准备会务设施设备及物品；保证音响、投影、电脑、电子显示屏等视频、音频设施设备正常使用。会议前进入设备间完成调试和试音。 2.会中服务：会务服务人员引导参会人员入座，保障参会人员饮水。重要会议、大型活动、使用音视频设备的会议或涉密会议，安排专人全程在设备间和会场内外值守，实时监控设备运行状态，确保万无一失；日常会议，会务人员在会务值班工位待命，每30分钟巡检一次会场和设备运行情况，遇有问题及时处置。所有会议均确保联系方式畅通，接到通知5分钟内到场处置。根据会议类型和时长合理安排续水：重要会议或时长超过1小时的会议，每20至30分钟续水一次；日常短会根据参会人员需求适时续水；参会人员茶杯水量不足1/3时及时添续。续水时动作轻柔，尽量减少对会议的干扰。 3.会后整理：会议室使用后及时进行整理保洁，确保桌椅归位、垃圾清理、桌面整洁；每日进行1次全面清洁，保持地面、墙面、墙角与门窗干净光亮，无灰尘，桌椅摆放有序；每周进行1次深度保洁，包括窗帘整理、地毯清洁、水杯消毒、话筒消毒等。会议密集时段，可适当简化保洁流程，重点保障桌面整洁和垃圾清理，每日结束后进行全面清洁。定期对话筒进行消毒、检查话筒是否充电、关闭电子音响设备，检查会议室照明是否完好。 4.会务服务人员应着工作服，戴工作牌，注重仪容仪表和礼节礼貌。 5.涉密会议环境符合保密安全要求，服务人员遵守保密规定，不发生失泄密事件。

物业及会务服务考核办法

为了进一步加强机关办公区的物业管理工作，提高物业管理水平，机关事务服务中心物业管理考核评分将纳入规范管理工作。机关事务服务中心对中标供应商物业管理工作进行考核，月底统计作为当月考核评分结果。

评分标准：满分100分，由机关事务服务中心会议接待科、房产科、物业管理科等相关科室共同实施，进行考核评分汇总。

每月考核平均分达到90分以上（含90分）为合格，该月物业服务费全额支付。低于90分的，每一分按月应支付物业服务费金额的0.5%扣除，依此类推。如考核分值低于80分（含80分），当月物业服务费停付，限期物管公司整改。拒不整改，可扣除两个月物管费。

物业及会务服务考核表

一、设备管理及工程维修（总分25分）

（一）设备管理（20分）				
序号	项目	考核内容	考核分值	评分标准
1	空调系统	制冷机组、冷却塔、热交换设备和冷温循环水泵工作正常。	7分	违反每处扣1分
2		建立制冷机组、冷却塔等设备档案，记录详实。		违反每处扣1分
3		各阀门完好无损，无漏水、锈斑；管道阀门挂有表示其在系统功能、工作状态标识牌。		违反每处扣1分
4		冷温水管道保温设施、防腐油漆无破损，户外管道支架无腐蚀。		违反每处扣1分
5		管道温度计、压力表、传感器和电磁阀完好无损。		违反每处扣1分
6		各类泵压力计指示正常，泵芯无超标准滴漏，泵台架无锈蚀。		违反每处扣1分
7		设备运行期间每2小时巡检一次，并记录在案；高温或严寒天气等特殊时段，可适当增加巡检频次。重点关注运行参数、异常噪音、漏水等情况，发现问题及时处理。		违反每处扣1分
8	给排水、中水系统	水泵运行平稳、无异响，无渗、漏水现象发生。	4分	违反每处扣0.2分
9		控制开关无损坏，线路接口无松动、锈斑。		违反每处扣0.2分
10		仪表显示清晰正确，重要仪表设定刻度处有标注，报警系统（包括超高水位溢流装置及湿式报警阀）运行正常。		违反每处扣0.3分
11		定期对机械传动部位进行清理、润滑工作。		违反每处扣0.3分
12		各类阀门完好，无漏水、锈斑；并有明显功能、工作状态标识。		违反每处扣0.5分
13		管道分色、流向明晰，无防腐油漆、保温层破损现象发生。		违反每处扣0.5分
14		蓄水池检修口上锁，污水管口安装防虫纱网。		违反每处扣0.5分
15		污水泵电源电缆无老化，浮球阀工作灵活。		违反每处扣0.5分
16		雨、污水管并排水畅通，井底沉淀物不超出5cm,井盖无污物、无缺损、无丢失。		违反每处扣0.5分
17		每年雨季来临之前必须彻底清除排污管网，确保雨水排放畅通、排污系统运转正常。		违反每处扣0.5分
18	综合管理	设备机房各项管理制度齐全，并在各岗位可见。	3分	违反每处扣0.3分
19		设备档案、台账健全、账物相符、资料详实。		违反每处扣0.2分
20		制定切实的设备月、季、年维护保养计划。		违反每处扣0.5分
21		交接班、巡查和维护保养记录及时准确、清晰完整，并有责任人。		违反每处扣0.5分

22		设备机房卫生整洁、照明灯具齐全、应急灯和通风设备完好、防小动物措施严密，无吸烟现象。		违反每处扣0.5分
23		设备外观洁净完整，防腐油漆覆盖完好、无严重锈蚀部位，保湿及外壳无破损，仪表清晰、无浮尘，无漏电、漏油、漏水、漏气现象；各类线槽、桥架和控制箱、配电箱整洁无尘，接口无松动。		违反每处扣0.5分
24		特殊工作岗位工作人员必须持证上岗。		违反每处扣0.5分
25	供电系统	供电机房由完整的高压、低压配电系统图，配电柜高压进线和低压馈电回路应有明确的“回路标识”名称。	5分	违反每处扣0.5分
26		各类标识清晰，各级开关保护整定值有复核、有记载，指示灯完好无缺、仪表完整、指示正确，设定仪表刻度有红线点注。		违反每处扣0.5分
27		高压操作绝缘工具齐全，绝缘手套、绝缘鞋检验合格且有检验合格证、放置恰当。		违反每处扣0.5分
28		开关工作正常，无发热、过载、短路痕迹，高低压开关柜前后门锁完好无损，钥匙管理符合管理要求。		违反每处扣0.5分
29		电容补偿柜运行正常，各电容器组完好无损，电容器标有投入运行的年、 月、 日。		违反每处扣0.5分
30		变压器无过载、超温，变压器台架无锈斑。		违反每处扣0.25分
31		高压电缆进线位置应有“高压危险”的警示牌。		违反每处扣0.25分
32		直流屏工作正常，电池保养正确。		违反每处扣0.25分
33		维修时应设警示牌，维修完毕后及时清理现场。		违反每处扣0.25分
34		停送电必须严格执行二人制（1人操作，1人监护），严格填写工作票和操作票（双票制），并作好倒闸记录。		违反每处扣0.25分
35		发电机组每半月空载运行1次，每次运行时间不少于15分钟。		违反每处扣0.25分
36	饮水机	落实饮水机运行管理制度、安全操作规程，保障饮水机运行稳定。	1分	违反每处扣0.5分
37		每周进行1次设备巡检。		违反每处扣0.5分
（二）工程维修（5分）				
序号	项目	考核内容	考核分值	评分标准
1	物业维修	电话报修，5分钟内处理并回电，30分钟内上门服务，特殊情况应取得申报方谅解，并登记报备。	5分	违反每处扣0.5分
2		接待报修人员，态度应礼貌和气，用语应文明规范，维修说明应易懂。		违反每处扣0.5分
3		上门服务应态度礼貌和气、用语应文明规范，未经当事人允许，不得移动他人物品。		违反每处扣1分
4		发现影响用电、用水安全现象，应及时提醒，对不能整改的事件应记录，并报备。		违反每处扣1分

5		加强对维修合作单位及人员的管理，对危害现有电路水管的现象就及时制止。		违反每处扣1分
6		公共区域每周不少于1次巡查，发现墙壁、顶面、灯具、消防喷头、空调喷头、门窗、地面等出现问题和故障，做好登记，必须及时进行修理，超过合同规定金额，及时填写保修单报给中心。		违反每处扣1分
7		所有的服务区域（尤其对一些公共区域）的设施（如灯具、水龙头、喷洒、吹风机等）必须认真看护，责任到人，每周进行检查并书面记录下来。		违反每处扣1分

二、保洁绿化管理（总分30分）

（三）保洁管理（25分）				
序号	项目	考核内容	考核分值	评分标准
1	公共区域	地面无积尘、水迹、痰迹等污迹，无纸屑、烟头、等杂物及废弃物，无积水，无污水流溢；墙面无积尘、蜘蛛网，无乱涂乱挂现象。	15分	违反每处扣0.2分
2		跑道及篮球场内无明显泥沙、污垢、纸屑、石子、烟头、痰渍等杂物。		违反每处扣0.2分
3		门窗无污垢、积尘、蜘蛛网，保持亮洁；玻璃、镜面保持亮洁，护栏、踢脚线、墙裙无印迹、积尘，保持亮洁。		违反每处扣0.2分
4		门牌、标识牌、墙面控制开关、路灯等设施设备无蜘蛛网，表面无明显积尘、印迹，无乱张贴。		违反每处扣0.2分
5		物业服务区域所用办公室、会议室干净整洁。		违反每处扣0.2分
6		外墙（幕墙）目视洁净无污垢；表面、角落、边线等处洁净无污迹、无积尘。		违反每处扣0.2分
7		玻璃雨棚定期擦拭，无蜘蛛网，无明显积尘、印迹；天台、连廊、护栏无蜘蛛网，无明显积尘、印迹，无纸屑等垃圾及杂物。		违反每处扣0.2分
8		明沟、暗沟排水通畅，无垃圾，无溢流现象，沟盖板安装牢固、平稳。		违反每处扣0.2分
9		垃圾箱上方烟蒂及时清理、门锁关闭、锁好。		违反每处扣0.2分
10		每周集中清洁石子。		违反每处扣0.2分
11	卫生间	地面、无污迹、积尘、杂物、水迹。	10分	违反每处扣0.2分
12		墙面无污迹、积尘、蜘蛛网、乱涂乱挂。		违反每处扣0.2分
13		门窗、扶手、隔板、换气扇无污垢、积尘、蜘蛛网保持亮洁。		违反每处扣0.2分
14		镜面、洗手台面、洗手盆、水龙头干净无水渍、无污垢。		违反每处扣0.2分
15		大、小便池和马桶内不得有明显尿垢、污渍、异味；踏板无污渍。		违反每处扣0.2分
16		手纸、洗手液不断档。		违反每处扣0.2分

17		茶水桶表面无茶渍、无水印。		违反每处扣0.2分
18		清洁工具按类摆放整齐、无异味；拖把池无污垢。		违反每处扣0.2分
19		垃圾桶及时收集摆放整齐，桶身干净整洁，放置到位；地面无明显污物、纸质类垃圾分类投放。		违反每处扣0.2分
20		走廊空调按要求开启、关闭。		违反每处扣0.2分
21		走廊照明灯按要求开启、关闭。		违反每处扣0.2分
22		热水宝、阀门、龙头等保持亮洁，设备完好，热水宝温度根据季节及时调整。		违反每处扣0.2分
23		出现孽生四害及蝇虫类问题定期消毒灭杀并记录，每周不少于一次。		违反每处扣0.2分

（四）绿化养护（5分）

序号	项目	考核内容	考核分值	评分标准
1	绿化养护	植物丰满健壮，叶面干净光亮。	5分	违反每处扣0.2分
2		花盆内无杂物，花缸底无积水杂物；地面清洁，无明显的水迹、泥土迹。		违反每处扣0.2分
3		没有枯枝、黄叶，修剪整齐美观。		违反每处扣0.2分
4		现场整洁，无遗漏草屑、杂物。		违反每处扣0.2分
5		浇水、施肥、喷药作业时，操作规范，无污染周边环境。		违反每处扣0.2分
6		无明显枯枝、死杈，无明显的病虫害，病害率≤1%。		违反每处扣0.2分
7		根据植物生长的特性进行浇灌，不出现缺水枯萎。		违反每处扣0.2分
8		绿化工是否按照《绿化工作量化程序》进行。		违反每处扣0.2分
9		是否按要求填写相应记录表格。		违反每处扣0.2分

三、会务管理（总分30分）

（一）会务管理（30分）

序号	项目	考核内容	考核分值	评分标准
1	会议室管理及规定	桌、椅、沙发摆放整齐，表面无灰尘、无污渍及杂物，抽屉内无杂物。	30分	违反每处扣0.5分
2		地面无积水、无明显污渍，无纸屑等杂物，无脚印；门窗无污垢、积尘、蜘蛛网，保持亮洁，窗台清洁明亮，无积尘；墙面无积尘、蜘蛛网、无乱涂乱画；玻璃保持亮洁。		违反每处扣0.5分

3		照明更换及时；明线整齐、相对固定。		违反每处扣 0.5 分
4		会议室沙发摆放整齐、干净整洁，提前开启空气清新器。		违反每处扣 0.5 分
5		调音人员应具有会议室设施设备维修保养的基本知识，能够判断并处置简单的故障。		违反每处扣 0.5 分
6		桌椅、单色 LED 屏和会议系统等设施设备出现故障能及时处置并记录报备，严重问题在第一时间告知机关事务服务中心会议科，由机关事务服务中心会议科及时联系维保单位维修。		违反每处扣 0.5 分
7		会议室除办会期间外，随时保持桌椅横、竖一条线。		违反每处扣 0.5 分
8		接到开会信息后，并与办会单位取得联系，基本确定会议需求，给予回复（能否满足办会需求、商定备会时间）。		违反每处扣 0.5 分
9		备会，一般情况下，应提前 1 小时到场，能够协助办会方做好会务文件等物品摆放，按照办会方要求做好多媒体及电视电话系统安装的配合工作，做好干净、整洁、有序。		违反每处扣 0.5 分
10		会议召开过程中，不得擅自离岗、脱岗、服务人员应动作规范，服务贴心周到（倒水时间掌握，话筒开关、音量调整、空调温度调整）。		违反每处扣 0.5 分
11		服务保障人员不得讨论、传播会议具体内容。		违反每处扣 0.5 分
12		每周组织一次公共会议室设施设备检查工作并做好记录，如发现问题及时报告。		违反每处扣 0.5 分
13		服务员上班着工装、带发套、要求淡妆、工鞋、佩戴工牌号。不得染发（黑色除外）、不得美甲、不得使用香水、每日洗澡洗头；男会务人员留短发、着工服、不能在工作时间吸烟。休息室内必须干净、整洁、无杂物。		违反每处扣 0.5 分

四、其他管理（总分 15 分）

（一）其他管理（15 分）				
序号	项目	考核内容	考核分值	评分标准
1	垃圾分类	垃圾分类投放工具配备齐全、标识明确，垃圾桶按指定位置摆放，桶身表面干净无污渍，地面无垃圾。	5 分	违反每处扣 1 分
2		公共区域垃圾分类收集，垃圾袋装，日产日清。		违反每处扣 1 分
3		垃圾分类中转、分类清运；收集点地面每日拖洗 2 次，无明显异味；垃圾袋装，日产日清。每周消杀一次。		违反每处扣 1 分
4		建立垃圾分类台账，并按时报送。		违反每处扣 2 分
5	节能管理	公共耗能设备管理责任到人，无长明灯、长流水等浪费情况（应急灯除外）。	5 分	违反每处扣 2 分

6		公共区域空调按要求开启、关闭，夏季不低于26度，冬季不高于20度；公共区域内照明设备在办公时间内开启，其余时间按最低照明开启。		违反每处扣2分
7		按规定开启、关闭路灯及景观照明。		违反每处扣1分
8	落实工作	上班期间不着工服或正装；发型怪异或头发染奇怪颜色。	5分	违反每处扣2分
9		对甲方部署的工作不按要求落实。		违反每处扣2分
10		日常办公向物业管理科报送资料必须全部采用规范化表格公文并盖章。		违反每处扣1分