连云港市赣榆区政府采购

连云港市赣榆区机关事务服务中心物业管理服务

标段编号：【JSZC-320707-JZCG-C2026-0001】

甲方：连云港市赣榆区机关事务服务中心

乙方：连云港市苍梧物业服务股份有限公司

物业服务合同

甲方：连云港市赣榆区机关事务服务中心

乙方：连云港市苍梧物业服务股份有限公司

甲、乙双方根据【连云港市赣榆区机关事务服务中心物业管理服务（专门面向中小企业）】项目（标段编号：【JSZC-320707-JZCG-C2026-0001】）竞争性磋商采购的结果，签订本合同。

一、采购标的

1.1 服务内容：本项目主要服务工作地点为赣榆区行政中心、赣榆区政务服务中心、连云港海关驻赣榆办事处(原海洋大厦部分楼层)、赣榆区政法综治中心等集中办公区域提供物业管理服务，主要包括保洁服务（不含外墙保洁）、会议室和接待室的管理服务、绿化养护、电梯、消防系统、空调设备维护管理、水电的日常管理维修灭鼠等和采购人交办的其他工作。

1.2 交货期限：2026 年 1 月 20 日-2027 年 1 月 19 日。

1.3 补充条款：/。

二、合同金额

2.1 本合同金额为（大写）：贰佰叁拾柒万伍仟元整（¥2375000.00）人民币。

本合同价款包含所有乙方提供合同约定产品和服务的报酬及乙方提供合同中产品和服务所支出的必要费用，甲方在上述合同价款之外不再向乙方支付其他任何费用。

三、技术资料

3.1 乙方应按磋商文件规定的时间向甲方提供有关技术资料。

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

四、知识产权

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同中产品和服务或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

五、产权担保

5.1 乙方保证所交付标的的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

六、履约保证金

6.1 本项目不收取履约保证金。

七、转包或分包

7.1 本合同范围内产品或服务，应由乙方直接供应，不得转让他人供应；

7.2 除非得到甲方的书面同意，乙方不得部分分包给他人供应。

7.3 如有转让和未经甲方同意的分包行为，甲方有权给予终止合同。

八、服务期

8.1 服务期限：1 年。

九、交付期、交付方式及交付地点

9.1 交 付 期：2026 年 1 月 20 日-2027 年 1 月 19 日。

9.2 交付方式：上门服务。

9.3 交付地点：赣榆区行政中心、赣榆区政务服务中心、连云港海关驻赣榆办事处(原海洋大厦部分楼层)、赣榆区政法综治中心等集中办公区。

十、合同款支付

10.1 付款方式：**合同签订后支付合同价款的 10%作为预付款（第一季度付款中扣除该预付款），剩余款项按季度考核支付。每次付款前乙方应向甲方开具正规发票，甲方按照服务合同约定对乙方履职情况进行考核验收，满足合同约定条件的，甲方自收到发票后 10 工作日内将资金支付至合同约定的乙方账户（发票开具日期计算）。**

单位名称：连云港市苍梧物业服务股份有限公司

地址：连云港市海州区河滨巷 39 号 4 至 5 楼

电话：0518-83083976

税号：913207067185122678

银行账号：327006013010141000218

开户行：交通银行连云港分行新浦支行

10.2 当采购数量与实际使用数量不一致时，乙方根据实际使用量提供产品

和服务，合同的最终结算金额按实际使用量乘以中标单价进行计算。

十一、税费

11.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十二、质量保证及售后服务

12.1 乙方应按招标文件规定和响应文件承诺的性能、技术要求、质量标准向甲方提供产品或服务。

12.2 乙方提供的产品或服务在质保期内因其本身出现质量问题，根据实际情况，经双方协商，可按以下办法处理：

（1）更换：由乙方承担所发生的全部费用。

（2）合同终止处理：合同终止，并退还甲方支付的合同款，同时应承担由此产生的所有费用，甲方不承担发生任何费用。

12.3 如在使用过程中发生质量问题，乙方在接到甲方通知后在 24 小时内到达甲方现场。

12.4 在质保期内，乙方应对产品或服务出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

十三、验收

13.1 甲方对乙方提交的产品或服务依据招标文件上的项目需求要求、乙方响应文件及国家有关质量标准进行验收。

13.2 乙方交货前应对产品或服务作出全面检查和对验收文件进行整理，并列出清单，作为甲方验收和使用的技术条件依据，检验的结果应随服务一起提交甲方。

13.3 甲方对乙方提供的产品或服务在使用前，乙方需负责培训甲方的使用操作人员，并协助甲方一起试用，直到符合技术要求，甲方才做最终验收。

13.4 对技术复杂的产品或服务，甲方可请国家认可的专业检测机构参与初步验收及最终验收，并由其出具质量检测报告。

13.5 验收时乙方必须在现场，验收完毕后作出验收结果报告；招标文件规定以外的验收费用由甲乙双方协商解决。

十四、合同内容的交付

14.1 乙方应保证合同标的安全运达甲方指定地点。

14.2 使用说明书、质量检验证明书一并提交甲方。

14.3 乙方在合同标的交付甲方 48 小时前通知甲方准备接收。

14.4 合同标的在交付甲方前发生的风险均由乙方负责。

14.5 合同标的在规定的交付期限内由乙方送达甲方指定的地点视为交付，乙方同时需通知甲方已送达。

十五、违约责任

15.1 甲方无正当理由拒收的，甲方向乙方偿付拒收货款总值的百分之五违约金。

15.2 甲方无故逾期验收和办理合同款支付手续的,甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金。

15.3 乙方逾期交付合同标的的，乙方应按逾期交货总额每日千分之六向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能交付的，甲方可解除本合同。乙方因逾期交付或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总值 5%的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

15.4 乙方所交的产品或服务不符合项目需求要求、乙方响应文件承诺及国家有关质量标准的，甲方有权拒收，乙方愿意更换但逾期交付的，按乙方逾期交付处理。乙方拒绝更换的，甲方可单方面解除合同，并由乙方赔偿由此造成的甲方全部损失。

十六、不可抗力事件处理

16.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

16.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

16.3 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十七、争议解决

17.1 双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，按下列第__（1）__种方式解决：

（1）向连云港仲裁委员会申请仲裁；

（2）向合同签订地法院起诉，合同签订地在此约定为连云港市赣榆区。

十八、合同生效及其它

18.1 合同经双方法定代表人或委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

18.2 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

18.3 本合同一式伍份，具有同等法律效力，甲乙双方各执两份，区公共资源交易中心备案一份。

甲方：连云港市赣榆区机关事务服务中心

地址：连云港市赣榆区黄海东路 299 号

法定代表人：

委托代理人：

电话： 0518-86033942

传真：

乙方：连云港市苍梧物业服务股份有限公司

地址： 连云港市海州区河滨巷 39 号

法定代表人：

委托代理人：

电话： 0518-81085093

传真：

签订日期： 2026 年 1 月 19 日

附件一：

采购需求

一、项目背景

赣榆区行政中心位于青口镇黄海东路 299 号，是区四套班子领导及部分部门办公所在地。赣榆区政务服务中心位于赣榆新城区盛世路 8 号，是赣榆区集中办理行政审批服务事项及其他公共服务事项的便民服务场所。两场所对环境卫生要求较高，需要高水平的物业管理公司来承担服务。对此，投标单位必须做到符合《江苏省物业管理条例》、《连云港市物业管理实施细则》以及相关法规的规定，并满足以下具体要求。

二、项目概况

赣榆区行政中心（具体包括：行政中心主楼面积 33840 平方米，附楼面积 14836 平方米，地下负 1 层 4742 平方米，外广场 13600 平方米，绿化面积约 30000 平方米）

赣榆区政务服务中心（总建筑面积约 10000 ㎡，其中，一二层为政务服务大厅，面积约为 5300 ㎡。）

三、服务项目范围

本项目主要服务工作地点为赣榆区行政中心、赣榆区政务服务中心、连云港海关驻赣榆办事处(原海洋大厦部分楼层)、赣榆区政法综治中心等集中办公区域提供物业管理服务，主要包括保洁服务（不含外墙保洁）、会议室和接待室的管理服务、绿化养护、电梯、消防系统、空调设备维护管理、水电的日常管理维修灭鼠等和采购人交办的其他工作。

第一节　服务人员配置及主要职责

一、保洁人员配置要求

（一）人员配置：

1、赣榆行政中心（含政务服务中心、连云港海关驻赣榆办事处、政法综治中心）：

项目经理 1 名，副经理 1 名， 保洁员 19 名（含值班长），会务员 9 名（含值班长），洗地工 1 名,运行维修维护员 3 名（至少有 1 名特种设备安全管理和

作业人员证），消防设施操作员 3 名（四级及以上资格）、绿化工 3 人；

2、连云港海关驻赣榆办事处：保洁员 1 名；

3、政法综治中心：保洁员 3 名。

4、赣榆区政务服务中心：保洁员 7 名。

共计：51 名。

本项目服务人员最低配置 51 人，各岗位设置服务人数为最低要求，投标人必须书面承诺（格式自拟）不少于各岗位最低人数要求。（承诺书盖章扫描上传，否则投标无效。）

（二）人员要求

1、 项目经理：具有 3 年以上现场管理工作经验，具有良好的沟通、协调、管理能力。投标单位一经中标，项目经理不得更换，如有特殊原因需更换，须经甲方考核认可后，方可更换。

2、 保洁员：初中及以上学历，年龄在 48 周岁以下，体貌端正，吃苦耐劳，仔细心细，具备保洁经验。

3、会务员：具有大专以上学历，年龄在 28 周岁以下，2 年以上工作经验，熟悉会务工作流程，具备较高的综合素质。

4、运行维修维护员：年龄在 55 周岁以下，2 年以上工作经验，具有高压电工证和一名电梯安全管理员证。

5、消防设施操作员：年龄在 50 周岁以下，具有中级建（构）筑物消防员证书（四级及以上资格），2 年以上工作经验。

6、绿化工:熟练操作园林机械设备，有绿化工职业技能证书，具备园林绿化相关技能和工作经验，年龄不超过 60 周岁。

二、主要职责

项目经理岗位职责

1、全面管理本网点的各项工作；

2、负责制定工作计划，合理安排人才、物力、财力，并负责监督执行、实施及总结，对属下员工的安全作业、工作质量、物料消耗、设备等负有管理责任；

3、组织属下员工认真完成各项日常工作，加强自身管理知识学习，制定部

门各项培训计划，定期开展员工培训，不断提高管理水平和员工的业务技能；

4、督促员工严格执行作业操作规程，正确使用保洁绿化设备、工具和清洁剂；

5、负责本网点各项工作的完成情况，发现问题及时整改；

6、抓好部门的环保意识建设，关注环境影响，节约能源，防止污染；

7、坚持每天巡视大楼二遍，有效制止各种违章现象，检查督导各班操作规程的执行情况；

8、努力做好属下员工的思想品质教育，提高部门凝聚力，最大限度地发挥和调动部门员工的工作积极性和服务热情及责任感；

9、加强同其他部门的工作协调和沟通，树立整体服务意识；

10、负责部门物料的计划、申购、使用和控制，做到物尽其用；

11、收集环境绿化质量/环境管理记录，做好统计、分析、改进、创新等工作；

12、负责防火巡查和消防安全宣传教育，熟悉掌握本单位消防设施及应急处理程序和要求。

13、完成上级领导交办的其他任务。

项目副经理岗位职责

1、 协助项目经理全面管理本网点的各项工作，确保各项工作顺利进行。

2、 协助制定工作计划，并负责具体实施和调整，确保人才、物力、财力的合理配置和使用。

3、 监督属下员工的日常工作，确保安全作业、工作质量和物料消耗的有效管理，并及时上报问题。

4、 组织并实施员工培训计划，提升团队的管理水平和业务技能，协助进行知识分享和经验交流。

5、 确保员工严格遵循作业操作规程，及时纠正不规范的操作行为，保障设备和工具的正确使用。

6、 带领团队积极发现并解决工作中出现的问题，及时进行整改，确保工作任务的圆满完成。

7、 定期巡视工作现场，协助检查督导各班组操作规程的执行情况。

8、 辅助提升员工的思想品质教育，增强团队凝聚力，激励员工的工作积极性和责任感。

9、 加强与采购人的协调沟通，促进团队合作和整体服务意识的提升。

10、 协助进行部门物料的计划、申购、使用和控制，确保资源的高效利用。

11、 收集和整理环境绿化质量及环境管理记录，参与统计、分析工作，为改进和创新提供依据。

12、协助项目经理做好防火巡查和消防安全宣传教育。

13、 完成项目经理及上级领导交办的其他任务，支持项目整体目标的实现。

保洁员岗位职责

1、遵守公司的规章制度。

2、划片定责任人，保洁员随时清理责任区域内的垃圾、杂物等，保持责任区的卫生整洁。

3、负责办公楼内公共场所卫生的清扫，保持所有公共场所的卫生整洁，地面干净、无尘土、无卫生死角，做到每天打扫。

4、保持办公楼内楼梯、过道无烟头、进行垃圾分类处理，保持墙面干净无蜘蛛网。

5、保持办公楼内门、窗、栏杆和扶手表面无灰尘、污迹，光洁明亮，做到每天擦拭。

6、巡视花盆盆景、盆体，每天用抹布擦拭花盆外部，保持光洁明亮；照明灯及附属设备（2 米以下），每天擦拭一次，特殊情况及时擦拭，保持无灰尘、污迹。

7、负责清扫办公楼内公共卫生间，做到清洁无异味，地面干净无污迹、积水、纸屑等，保证墙面干净无水印、无污迹、无蜘蛛网；洗手间镜子及洗手池要做到无水渍、无污垢。

8、每天及时清运垃圾；同时保持垃圾桶外部目视无灰尘、油渍等污痕；附近地面、墙面无油渍、污迹。

9、妥善保管并正确使用清洁用具、材料等，减少浪费，节约开支。

10、完成领导交办的其他工作任务。

会务员岗位职责

1、遵守公司的规章制度。

2、上班时间着工作服，画淡妆，佩证上岗，仪表整洁、举止端庄、精神饱满。

3、步伐轻盈，文明礼貌，待人热情，微笑服务。

4、坚守工作岗位，不得串岗、聊天。因公或因其他事务临时外出，须向项目经理请假报告，禁止擅自离岗。

5、会务人员要加强学习，提高自身修养，脚踏实地，乐于奉献，团结协作，具有良好的团队精神。

6、会务人员应严格遵守组织纪律，做好保密工作，不该说不说，不该问的不问，不该看的不看，一旦发生泄密，严肃处理。

7、会务人员要做好每次会议登记工作，会后请主办会议部门填写征求意见。

8、完成领导交办的其他工作任务。

运行维修维护岗位职责

1、服从部门负责人工作安排，遵守纪律，树立良好服务意识。

2、负责本物业区域维修工作，熟悉物业管理区域内公用配套设施、设备的种类、分布，掌握各类线路的分布、走向、位置以及其维修保养的方法。

3、对物业管理区域经常巡视，发现公用设施有损坏、隐患或其他异常情况，应及时给予维修，保证公共配套设施、设备的正常运行。

4、积极为客户提供多项便民服务，接到客户报修，应及时赶到现场，排除故障。确有困难应立即与负责人联系。

5、发现重要电气设备故障时，应及时向部门负责人以及采购人汇报，组织人员抢修，分析事故原因，做好记录，提出建议。

6、定期清洁配电房，做到“三净”（设备净、机房净、工作场地净），确保设备正常运行。

7、负责各电梯的日常巡查工作并做好记录，电梯运行发现故障第一时间到达现场，并通知采购单位分管部门和维保单位。

8、工作时间按规定着装，佩戴工作牌，严格遵守操作规程、工作标准，坚决贯彻执行安全第一的原则。

9、积极参加岗位培训，刻苦钻研技术，不断提高工作水准，做好节能节材工作。

10、发挥工作主动性，完成上级和服务单位下达的临时任务。

消防设施操作员岗位职责

1、遵守公司的规章制度，开展防火巡查，报告火灾隐患，提出整改意见和建议。

2、消防监控中心 24 小时专人值守，对所有消防监控点实施监控无遗漏并做好值班记录。

3、技术防范设施（如安防监控、周界报警等）能有效使用，对所反应的信息实施管理并及时处理。

4、消防监控中心接到报警信号，及时通知当日值班长，中心应接受救助要求，解答询问并做好记录。

5、消防设施操作员要全面熟悉消防监控室内的设备功能和使用程序与方法，发现问题及时上报当日值班长和采购人。

6、负责消防监控中心电视屏幕的监视工作，并密切监视消防控制屏和电脑显示报警系统。全面观察和掌握各个区域的治安动态，发现问题正确分析,果断决定，及时报告当日值班长并做好记录。

7、负责对重点部位和可疑情况的电视监控工作。

8、负责查出报警位置，及时通知秩序维护员现场查看并处理。

9、做好资料保管和保密工作，未经领导批准不得带无关人员进入消防监控室，不准向无关人员谈及消防监控室的运作情况、调看监控记录和值班情况。

10、如确需进入消防监控室，须有领导批准，由消防监控人员做好登记工作。

11、掌握所在单位的道路、水源、单位情况和常见火灾及其他灾害事故的处置程序及行动要求，熟悉灭火救援方法。

12、完成领导交办的其他工作任务。

绿化养护岗位职责

1. 负责辖区内的绿地、花木的养护和管理，保证花木生长旺盛，无病虫害、无枯枝叶，树形美观；

2. 每天定期巡查辖区内所有绿化布置是否正常，发现问题及时纠正排除，如有特殊情况上报项目经理，并做好相关记录；

3. 按照养护标准做好绿地修剪、养护、管理工作，确保平整、常绿，无黄土裸露；

4. 负责具体实施每日、每周及每月绿化养护工作计划，做好日常花木养护、管理工作，包括绿地、花木的浇水、施肥、松土、除病虫、喷药、修剪整形、防护等工作；

5. 发现有树木枯死、发黄、病虫害现象，及时报告，并按要求打药、喷杀；

6. 按时修剪需要修剪的灌木，保持良好的树形；

7. 做好极端天气绿化防护工作，夏季防旱，冬季防寒保暖等；

8. 做好花木挂牌的管理工作，标明品种、科属、原产地、生长特性、繁殖方法、管理办法等，方便欣赏；

9. 熟练操作使用园林器械，妥善保管好绿化工具设施、农药、化肥及其他用品，严格使用化肥和农药；

10. 在日常工作中注意绿地卫生，及时拾除草地、灌木丛内的砖头、石块、纸屑等杂物；

11. 劝阻、教育损坏花木、践踏草坪者；

12. 按要求做好室外植物的保洁工作；

13. 提高绿化养护管理的知识技能，熟悉花草树木的名称、品种、特性和栽培管理方法，掌握花木病虫害的防治方法；

14. 完成采购人交办的其他任务。

第二节　物业服务工作标准

一、保洁服务

（一）清洁卫生要求

1、每天对广场四周及道路清扫两次，对区域内各种公共设施进行清洁工作。

2、每天对电梯进行清洁，擦拭和地毯的清洁。

3、及时收集广场、花坛、绿化带等处垃圾，堆放在指定地点，确保无漏洒。

4、保持标志牌、消防箱、电表箱、水表箱等物体表面上清洁，及时处理违章乱贴、乱画的海报、小广告及污迹。

5、每周清扫一次卫生死角，水管处、下水道口、排水沟、水池、雨水槽内阴沟、污水井等地方，要确保其内无杂物。

6、每日抹净 2 米以下门厅玻璃，每周彻底清洗一次，保持玻璃干净明亮，无手印、无水印、擦净门框、柱子等灰尘。

7、每日抹净大厅内指示牌、告示牌、显示屏、接待台等，抹净各处灯罩、金属框、花架，使其无积尘，每周彻底清除大厅内沙发、茶几等各处卫生死角。

8、每日抹净风口、灭火器，使其干净明亮。

9、抹净墙上的灰尘，不可留有指印或污迹。

10、每日清扫拖净电梯轿厢地面，抹净内外壁，保持无手印、无污渍、无灰尘。电梯地毯每日更换清洁，不得留有污渍。

11、每天至少擦抹检查两次大厅的盆栽植物、花槽，保持盆栽无黄叶、烟头纸屑等杂物，使其无尘、无垃圾。

12、每日抹擦门庭、大厅正门多次，保持无灰尘、无污渍、无水迹。每周清理一次大楼内装饰品的积尘、保持清洁。

13、走廊内隔墙玻璃每周彻底清洁一次，平时发现手印、污渍等及时擦净。

14、擦净楼梯扶手，拖净楼梯，各眼见手及之处，经常摸尘，保持清洁。

15、及时清洁公共室内墙壁、墙角、天花板、风口等蜘蛛网。平时随见随时清理，局部灰尘、污渍随时处理。

16、每天清理电源开关、插座，抹净上面污渍和灰尘。

17、公共部位窗户随时保洁，平时发现手印、污渍及时擦净。

18、花盆里面垃圾、烟头每天清理，植物叶子经常摸尘。

19、饮水机及时清洁，更换饮用水并保持水桶干净，随时保持周围地面干净。

20、平时对地面污渍及时进行清除，拖洗地面后及时抹净地角线、墙角上的污迹、水迹、清理卫生死角。

21、门框每天擦抹一次，不锈钢门每天擦抹两次，防火门、玻璃门每天擦抹两次。

22、拖洗所有卫生间地面，抹净洁具、门框、墙身，每天循环多次，保持无灰尘、无垃圾、无异味，无手脚印、无污渍等。

23、洗手间隔板、小便池、侧位、水池每天冲洗 1 次，洁具每周用消毒剂消毒两次，镜面、台面、洗手盆每天清洁 4 次。上班时间每半小时巡视 1 次，发现污迹、水迹、积水、头发、手印、便迹、异味、报纸等及时清理。

24、每周一次全面清洗墙面瓷砖，地面用清洁剂刷洗，天花板擦净，灯具、风口抹尘，保持干净，无污渍，卫生间地面每天拖地至少 2 次以上，每天冲洗一次，保持地面干燥。

二、会务服务

（一）会前准备

1、根据“会议通知单”，接受任务，了解会议情况，掌握开会对象、人数和要求。根据会议要求落实服务员，认真做好会议的各项准备工作。

2、检查设备，会议主管或领班应配合工程、音响等技术人员提前对会场的空调、照明、电器设备及门窗等进行全面检查，发现问题立即解决与排除。

3、会议领班配合保洁重点加强会场外围卫生（公共区域及洗手间等）。

4、若要配置水果盘，会议主管或领班至少要提前 12 个小时通知有关人员，并在会议开始前一个小时内落实到位。

5、若要配置席卡，会议主管或领班配合文印中心至少提前 12 个小时落实到位。

6、若要配置会标，会议主管或领班至少要提前 24 个小时通知到定点单位。

7、检查会议桌上的话筒摆放是否整齐合理，话筒效果是否良好，一般会议在会前检查工作开始前半小时配合音响师调试准备，多媒体演示会议在会前两个小时配合音响师调试准备，表演和多媒体演示的会议在会前一天配合音响师调试准备，电视电话会议在电信线路通畅及对方信号发出后两小时内配合音响师调试准备。

8、清扫会场，确保各种物品无污渍、无异味，保持场地清洁明亮，四周墙面、镜框无灰尘，并喷洒适量空气清新剂。

9、布置会场，桌面干净整洁无灰尘，按照要求和台型布置绿化，根据与会人数摆放桌椅，会场桌椅定位，排列整齐。如有特殊要求，按要求执行。

10、准备茶杯、茶叶及毛巾等物品，保证茶杯、毛巾是经过消毒处理的，茶杯、茶盖无黄斑、无缺口，毛巾无斑点，无异味，盛放毛巾的盛具无破损。茶杯、毛巾等要摆放整齐，对杯垫或会议用矿泉水进行拉线定位。

11、会前一小时开启空调，调试好室内温度，会议室温度冬季一般控制在25℃左右，夏季一般 20℃左右。

12、会前十五分钟开始润茶，会前 5 分钟上茶水，茶杯摆放时要求杯柄向右，如是矿泉水要求商标正对着与会者。

13、会前十分钟整理仪容仪表，精神饱满的站立在会议室门前迎候领导，并且还须在电梯口安排人员立岗迎候。

14、对于重要领导人，服务员要在前领位并提供拉椅服务，在领位前必须清楚领导人的座次，以免因领错位而引起不必要的误会。

15、在冬季对进入会场的领导，特别是重要领导人脱下的衣帽要伸手去接，并挂至衣帽架上。衣帽架必须保持清洁完好，无损坏、无缺少。

（二）会中服务

1、对参加会议的领导要问清参加会议的部门和会议内容，防止领导走错会议室，造成尴尬。

2、当领导入座后即提供茶水服务，必须做到忙而不乱、迅速正确的将茶水送到领导们的面前，茶杯摆放声音要轻，杯柄向右呈 90° 角。对于重要领导人，当他入座后要按要求上茶水。递茶给领导要切忌手指接触茶杯口。

3、会中续水，第一次隔十五分钟，以后每次隔二十分钟左右续一次水，可根据领导饮水情况调节续水时间。

4、会议期间服务员一般不得随意进入会议室或离开会议室太远，会议开始后五至十分钟在会议室内门口提供站立服务。

5、会议期间，观察并调整会场内温度。注意会议室的动态，随时提供服务，如有紧急事项服务员可通过纸条的形式，利用续水的时间传递信息。若是重要会议，有紧急事项或要求传递资料，请要求者和与会部门秘书处联系。

（三）会后收尾

1、会议结束后，服务员应立即打开会议室大门，站在门口内侧笑脸恭送领导。检查会场内是否有遗留物品，一经发现及时送还或上交会务主管。

2、协助会议主办单位撤下会标、席卡等，恢复会议室原样，并将话筒恢复原位。

3、收拾各类用具、打扫会场、清洗茶杯，并将清洗过的茶杯、毛巾放入消毒柜以备下次使用。

4、做好“三清”工作，即清除会议桌上的物品，清除室内垃圾，清除可能出现的隐患。

5、做好“三关”工作，即关闭空调，照明等电器，关闭电源，关闭门窗并锁好大门。

6、主动征求主办单位的意见，做好会务记录。

三、运行维修维护服务

1、负责办公楼水电日常维修，维修人员接到电话及时到达维修现场。

2、按照办公楼后勤领导要求，配合外来单位对办公楼中心水、电、土建等方面的施工。

3、电梯运行发现故障第一时间到达现场，并通知办公楼领导和维保单位。

4、夏、冬两季中央空调使用前配合维保单位对其进行保养检修。

5、对会议室音响等设备进行调试、维修，为办公楼日常会议提供保障。

6、每天对高、低压配电室及其他设备设施进行巡查。

四、消防监控服务

1、熟悉办公楼楼层功能使用环境和消防设施、消防监控摄像机的分布；熟练操作录像消防监控、消防报警主机等岗位设备设施。

2、熟练运用与岗位服务相关的各项规章制度，掌握治安、消防应急处理预案操作流程。

3、保持高度的责任心和警惕性，对客提供主动、热情、高效优质的有声服务（微笑、问候、感谢）。

4、保持仪容仪表整齐，坐姿端正，不伏卧、依靠工作台；站岗时要求礼宾式站姿，挺胸抬头，精神饱满。

5、电话接听、对讲机使用必须按照相关要求执行。

6、完成其他各项服务工作。

五、绿化服务内容

服务内容:绿化养护项目绿地总面积为 30843.82 平方米。具体范围包括赣榆行政中心规划用地范围内绿地面积 29347.2 平方米，和安居庭院绿地面积 1496.62 平方米。主要工作内容包括:绿化调整栽植、乔灌木的修剪、垃圾清理、绿化苗木补植、四个季节花境和花箱里的草花更换、施肥、施药及病虫害的防治、冬季防寒除雪及集中办公区绿化租赁等相关内容。

（一）修剪：

1.及时修去树木的枯死枝、病虫枝、徒长枝、交叉枝、并生枝、损伤枝，以免有碍景观。每年不少于 4 次修剪。

2.花灌木的修剪应针对不同树种的花期而定，避免剪掉花芽，注意修剪的伤

口防冻工作，避免严寒季节的修剪。

3. 做好树木及草坪病虫害的预防工作，预防为主、防治结合。使用药品时，要加强对药品的管理，注意安全，科学用药。避免产生对其他环境的影响。

4. 树木在养护过程中应注意不得遮挡院内摄像头等监控设备，如存在相关问题需主动进行减枝处理或联系将设备移位。

5. 修剪根据树种习性、设计意图、养护季节、景观效果等为原则，达到长势良好、调节生产、姿态优美、花繁叶茂的效果。

（二）浇水：

1. 要及时对树木、草坪进行浇水灌溉。

2. 浇水时出水压力要适中，防止损坏花木及草坪及造成水土流失。

3. 每次对树木浇水时还应冲洗一下叶面，保持叶面清洁，提高观赏效果。

4. 树木(长势不佳，受过病虫害损伤等)在平时浇水的基础上，增加雾喷，提高湿度，有利于树木的及时复壮。

5. 有大雨天气时要注意低洼处的排水工作。

（三）除杂防治：

1. 草坪等除草，春夏季至少每月一遍，草坪上、花木丛中不允许有高于花木的杂草，花丛下无杂草，树盘内无严重杂草。

2. 修剪下来的树枝和杂草，当天垃圾要当天清运，不准就地焚烧，安排专人跟踪保洁。

3. 及时防治草地、灌木、乔木病虫，病株、虫害现象不成灾，冬季消灭园林害虫的有利季节，针对出现的各类虫害对症下药，及时清理。

（四）极端天气防护：

1. 关注天气变化情况，根据季节变化和季节特点制定极端天气应急预案。

2. 合理应对极端天气，提前做好夏季防旱、冬季防寒保暖等绿化防护工作。

3. 如遇极端天气，提前安排专人不间断巡查巡视，必要时提前备好设备随时准备抢险，灾前积极预防对树木加固，灾后及时清除倒树断枝、疏通道路，清理扶植，尽快恢复原状、以免影响交通人流。

4. 如遇冰雪压枝或大风断枝的情况，应及时处理，避免造成安全隐患。

5. 完成采购人交办的其他工作任务。

第三节 考核标准

考核项目及内容		评分标准	备注
一、综合管理(20 分)			
组织机构及制度建设	组织机构健全、岗位职责明确、管理制度完善	20 分，不符合标准扣 0.5 分/项；不按要求整改扣 1 分/次，直至此项不得分	
人员情况	人员资质满足工作要求，持证上岗		
工作配合和协调	服从现场管理处领导，按要求报送各类报表等，与其他单位的关系和谐融洽		
资源节约	消耗品管理到位，无浪费；各项节能措施落实到位		
二、卫生保洁（35 分）			
室外区域	按标准做好区域保洁，道路、广场、绿化带、停车场等做到地表目视无杂物无垃圾无污渍，无积雪积冰	15 分，不符合标准扣 0.5 分/项，直至此项不得分	
	景观设施及标识宣传牌表面无污迹		
	设施完整、干净整洁、有序使用		
	垃圾定点封闭存放，每日按时收集清运出场，垃圾处理符合政府要求		
	定期开展杀虫灭鼠及消毒消杀工作		
室内区域	按标准做好区域保洁工作，地面、楼梯扶手栏杆、玻璃门窗洁净光亮，无屑土、无污痕污渍	20 分，不符合标准扣 0.5 分/项，直至此项不得分	
	天花板、墙壁、开关面板无灰尘和蜘蛛网。玻璃屋顶清洁透亮，下水口通畅		
	卫生间定时保洁消毒，做到无异味。台面、镜面无水渍，小便斗、蹲便池无黄渍		
	每日定时收集办公垃圾		

三、会务、接待服务（20 分）			
会议前	1、会议室干净、整洁，地面洁净，门窗光亮，桌椅无灰尘，排列整齐； 2、茶杯、毛巾消毒到位，按会议标准准备茶、茶叶、水果等（由业主提供） 3、提前做好音响、灯光、空调、换气等装备工作； 4、会议服务人员按照规定着装、佩戴工号牌，举止文明，统一化淡妆，在会议前 15 分钟站立会议室门口迎候客人到达；	20 分，不符合标准扣 0.5 分/次，直至此项不得分	
会议中	1、会议中每隔 10-15 分钟续水一次； 2、在会议室外提供站立服务；		
会议后	及时清理会场		
四、运行维修维护（15 分）			
配电及照明设备	认真进行日常巡视，设备运行记录齐全，保持设备整洁	5 分，不符合标准扣 0.5 分/次，直至此项不得分	
	及时完成设备消缺工作，制定并实施设备维修养护计划，确保办公生活区域供电可靠		
	能够及时完成设备消缺工作，系统运行可靠		
电梯管理	负责电梯日常巡查并做好记录；发现电梯存在安全隐患和事故需要停止使用的，有权做出停止使用的决定，并且立即报告物业服务中心负责人；接到故障报警后，立即赶赴现场，组织电梯维修作业人员实施援。	5 分，不符合标准扣 0.5 分/次，直至此项不得分	
房屋设施	及时修理门窗、锁具、窗帘、洁具、电器、家具等设备，保证正常使用	5 分，不符合标准扣 0.5 分/次，直至此项不得分	
五、消防监控（5 分）			
消防监控	负责消防监控中心报警控制系统及消防联动控制柜的监测与操作；非火警状态下严禁操作电脑系统，不得删除电脑内任何记录，不得越权关机；接到火灾报警系统报警时，即时通过显示屏查看报警地点，立即通知巡楼保安员或工程人员去现场查看，确认属误报，将主机复位，	5 分，不符合标准扣 0.5 分/次，直至此项不得分	

	并做好记录,对可疑情况未及时发现和上报值班长的。		
六、绿化养护（5 分）			
修剪	草地边缘修剪整齐,践踏踩坏及时修复,保持完整,完整率达 98%以上。	5 分，不符合标准扣 0.5 分/次，直至此项不得分	
	剪草,草的高度保持 3cm-5cm,平整美观。		
	造型修剪合理,造型优美、景观丰富。		
防病治虫	无明显枯枝、死杈，有虫害枝条 2%以下		
抗旱	泥土不染花叶,土不压苗心,水不冲倒苗		
	冬季早晚不浇水,夏季中午不浇水,浇水时不遗漏,浇水透土深度为:树木 3 厘米,草地 2 厘米,无旱死、旱枯现象		
日常养护	清除杂草，纯净率达 95%以上。		
	清除石子、残枝败叶等杂物,保洁率达 98%以上。		
	浇水施肥适时适量,草地生长良好,不缺肥短水。		
	老鼠、蚂蚁处理要准确、及时毒杀,鼠洞及时修补、植草。		
	绿地设施完好率达 98%。		
绿化保洁	暴风雨过后 12 小时,草地无 1 平方米以上的积水,树木无倒斜,断枝落叶在半天内处理		

（二）考核办法及考核说明

严格执行落实赣榆区机关事务服务中心各项规章制度。采购人严格按照考核制度每月对中标人当月的服务进行考核，每季度进行汇总评价。对执行情况予以监督。中标人应在考核表上签字确认，如对考核结果提出异议应在收到考核表当日提出，否则视为对考核结果无异议。

考核内容包括**岗位出勤考核、服务质量考核和服务满意度考核**，满分均为 100 分，分别按 **30%、60%、10%计入服务单位年度综合考核得分**。

出勤考核

1.年度岗位缺勤工时总数累计每满 10 小时，岗位出勤考核年度得分扣 0.1 分；

2. 不严格执行劳动纪律，员工有迟到早退现象，每人每次扣 0.1 分；

3. 不严格执行考勤纪律，有员工相互替代考勤、外部人员冒名顶替考勤等弄虚作假现象，每人每次扣 1 分。

4. 服务单位员工因疾病、生育、离职、婚丧嫁娶等情况造成短暂临时缺勤的，缺勤工时计入服务单位年度缺勤工时总数，但不扣减服务单位岗位出勤考核得分。服务单位应及时补足服务人员数量。

服务质量考核

服务单位服务质量考核季度考核平均分低于 90 分（不含），每低一分扣当季度费用的 0.5%；季度考核平均分低于 80 分（不含），每低一分扣当季度费用的 1%；季度考核平均分低于 60 分（不含），不支付当季度服务费。连续二次季度考核平均分 80 分以下的，不支付当季度服务费。一年内累计三次检查不达标（80 分以下为不达标）的，采购人有权解除合同。

服务单位服务质量考核年度得分低于合格基准分（90 分）的，每低于基准分 1 分（不满 1 分，按四舍五入计算，以此类推），扣减合同金额 1000 元。

如对考核结果提出异议应在收到考核表当日提出，否则视为对考核结果无异议。

服务满意度考核

服务单位服务满意度考核月度满意度达 90%以上（含 90%），不予以扣除；满意率 81%—90%（不含 90%），扣除 1000 元；满意率在 71%—80%（不含 80%）扣除 3000 元；满意率在 70%（含 70%）及以下的扣除 5000 元。

服务单位服务满意度考核年度满意度达 90%以上（含 90%），不予以扣除；满意率 81%—90%（不含 90%），扣除 2000 元；满意率在 71%—80%（不含 80%）扣除 5000 元，满意率在 70%（含 70%）及以下扣除 10000 元。

年度综合考核

服务单位年度综合考核得分低于合格基准分（90 分）的，每低于基准分 1 分（不满 1 分，按四舍五入计算，以此类推），扣减合同金额 3000 元。

考核范围包括集中办公区及延伸服务区域内各社会化服务单位提供的服务内容。考核工作实行工时和分数考核相结合的方式。日常考核得分、综合考核得分分别按 70%、30%计入服务单位服务质量考核得分。考核工作采用现场巡查、重点抽查、检查台账资料、问询谈话、问卷调查等形式。