培训中心（党校）物业管理服务合同

甲方：中国银行股份有限公司吉林省分行乙方：新中物业管理（中国）有限公司

负责人：吴奇志

法定代表人：陈建中

地址：吉林省长春市西安大路699号 地址：北京市西城区西单北大街

中银大厦B座

110号8层

邮编:130061

邮编：100000

联系人：高柏文

联系人：张庆远

电话：0431-88409306 电话：0431-88409598

传真：0431-88409306 传真：0431-88409599

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》及《长春市物 业管理办法》等有关法律、法规和规章的规定，甲、乙双方就乙方向 甲方（本合同项下“甲方”包括甲方及甲方指定的物业使用人）提供 物业服务有关事宜，经协商一致，订立本合同。

**第一条物业服务范围及标准**

1、 本物业项目（以下称“本物业”）概况：

名称：［*中国银行吉林省分行培训中心（党校）］*

*类型:［办公］*

*地址:［长春净月高新技术产业开发区聚业大街与永顺路交汇处 南行50米］*

面积:［占地面积48440 m\*：建筑面积32700 nf］

2、 物业服务内容：

1. 培训中心房屋建筑日常管理维护(家具、窗帘、天花板、 卫生洁具、地面、墙面、门窗、五金部件、外围场地院落)等其他部 位的房屋原有完好等级和正常使用，进行日常巡查、检修等管理运行 服务。
2. 培训中心安全与秩序服务保证园区内安全和正常的工作秩 序，实施的门卫、楼内外巡视、消防、安防监控以及门禁管理和停车 场管理等安全保卫工作。遵守国家有关规定，履行安全秩序工作职责， 配合、协助当地公安机关、消防部门开展工作，同时安全工作在业务 上接受甲方安保部指导。
3. 培训中心工程、设备运行维护管理服务(高压配电室、空 调系统、消防设备、厨房器具)等设施设备的运行管理服务。
4. 培训中心会议及教学保障服务，根据分行工作安排及培训 中心教学安排和需要，保证所提供的各项会议、培训服务的各项要求。
5. 培训中心餐饮、保洁及学员宿舍的保障服务。为学员、教 员、办公人员、服务人员以及甲方认可的其他人员提供餐饮服务，服 务水平参照三星级酒店或政府宾馆接待标准执行。园区内环境的日常 保洁管理工作，包括办公区域内、公共区域的清洁、保洁、外场(含 特殊天气)保洁、消毒、垃圾分类及清运。承担学员宿舍的管理、使 用、维修和更换床上用品、清洁等服务。
6. 培训中心大堂前台接待服务、等待区、商务区服务、消毒 除虫服务等其他服务。
7. 收集整理物业管理档案、建立健全物业管理档案。
8. 执行国家有关物业法规和当地政府规定的由物业管理公司 管理的其它事项。
9. 培训中心服务内容与标准详见附件1：《培训中心物业服务方案》。

3、 物业服务执行标准：

按照IS09001管理体系认证标准执行。（IS09001管理体系认证证书 号码：152824-2014-AQ・RGC・RVA ）

4、 物业服务目标：

|  |  |
| --- | --- |
| 房屋零星维修、应急维修 | 及时 |
| 杜绝因乙方责任引起的火灾事故 | 发生率为0 |
| 杜绝因乙方责任引起的刑事案件 | 发生率为0 |
| 保洁清扫率 | >98% |
| 公共照明设备巡检率 | >99% |
| 各类机电设备运行巡检率 | >99% |
| 道路车场巡检率 | >98% |
| 有效投诉处理 | 100% |
| 投诉处理回访 | 100% |
| 满意度 | >90% |
| 物业服务范围内的所有维修事项维修及时率100% 及维修质量合格率100%（包括但不限于共用设施设 备、自用设施设备、消防监控设施设备完好率100%， 化粪池、雨水井、污水井完好率100%,排水管、明 暗沟完好率100%,照明设施完好率100%,机电设 备、空调设备完好率100%）, | 100% |
| 设备设施运行安全率 | 100% |
| 清洁保洁率 | 100% |
| 治安案件发生率 | 0% |
| 火灾责任事故发生率 | 0% |
| 管理人员培训合格率 | 100% |
| 对于特种作业工种人员应持有国家监管部门监制 | 100% |

的痔种作业li作证及其他相关资质证啪，持证上|刘 束应为对于N仲作业工种人员应持有国家监管部 门监制的特仲n业搜作证及其他相关资质证书，持 证上岗班应为100%

5、物业服务期限：自［2021］年［8 ］月［20 ］日 至 ［2022年［8 ］月［19 ］日止。

**第二条甲方的权利和义务**

1、 甲方冇权审定乙方制定的物业服务工作计划，并监督实施。

2、 甲方有权要求乙方按本合同约定提供物业服务，对服务的各阶 段及工作成果进行评估和确认，提出问题或改进意见。如乙方未按本 合同履行义务，应在收到甲方发送的书面改正通知后［5］日内予以补 正和改进，如乙方在规定的期限内未能补正和改进，甲方行权中止支 付服务费，直至乙方能够按照本合同规定的内容履行义务。乙方未按 本合同约定提供物业服务，应赔偿因此给甲方造成的全部损失。

3、 甲方对服务成果拥有所有权及全部、完整的知识产权(包括 但不限于著作权、专利权、商标权及知识产权申请权等)。

4、 甲方应当向乙方提供下列工作条件和协作事项

1. 甲方负责提供所委托物业自用服务用品，如：大、小垃圾桶、 皂液盒、烘手器、公共清洁箱、灭火器、消毒柜、冰箱、微波炉、会 议用台布、台裙、杯具，餐厅用台布、台裙、杯具、餐具，保安器具、 器材，客房服务工具、保洁服务工具、工程工具、厨房用具及各种服 务需要的耗品等，并进行必要的补充；涉及日常维护中的外委事项、 工具、设备、耗品、备品备件等费用均由甲方提供，乙方仅负责提供 服务。
2. 负责向乙方提供必要的工作条件，如办公室、仓库用房及普 通室内固定电话。
3. 甲方应向乙方工作人员提供必要的日常或临时出入证件，以 方便乙方进行本合同项下的物业管理工作。
4. 甲方应向乙方提供建筑内各类施工系统竣工图纸及竣工档案 资料，以使乙方在处理漏水、管线走向、电路短路等突发情况时，更 加快捷的找到问题位置，及时处理。
5. 甲方应向乙方工作人员提供楼层房门钥匙/房卡/门卡等工作 方便，以使乙方可按时进行服务工作。
6. 甲方可应制订本物业区域内职员守则，以使在楼内工作的甲 方全体职员及乙方全体员工能共同保持清洁、卫生有序的工作环境。
7. 甲方应支持乙方开展各项物业管理工作，在符合甲方安全保 卫工作要求及保密制度要求的前提下，甲方可提供乙方为此所必须的 硬件条件及有关技术、文件资料。
8. 本合同履行期间，甲方如发生注册资本减少、承包、租赁、 联营以及其他足以影响本合同项下物业管理工作或甲方权益的行为， 应当提前三十个工作日以函件形式通知乙方，并提前与乙方协商落实 本合同项下的义务与责任履行问题。
9. 甲方的投保“财产一切险”、“公众责任险”及“机器设备损 坏险”“特种设备安全责任险”等保险。

5、 在乙方完成相应阶段工作并满足付款条件时，甲方应按本合 同的约定及时支付服务费。

6、 甲方有权自行或委托专业审计机构对乙方物业服务资金收支 情况和年度预决算情况进行审计。

7、 国家法律、法规、规章规定的甲方其他权利和义务。

**第三条乙方的权利和义务**

1、乙方应确保其具备法律法规要求的提供本合同项下物业服务 的所有资质，包括但不限于物业服务企业资质。

-乙方指定本物业服务项目负责人为：张庆远，联系电话： M31T&109598。乙方更换项目负责人的，应当征得甲方书面同意。 甲方要求乙方更换项目负责人的，乙方应于四日内更换。

乙方应指定有合法资质及相应物业管理服务能力、经验的专业人 员・按照本合同要求提供服芍、・相关人员的具体要求见附件次培训 中心（党校）物业服务人员岗位设曽.

乙方应确保从事本合同项下服务的工作人员为乙方合法雇员，并 办理了相关职业保险。乙方雇员在为甲方提供本合同项下服务过程中 的一切行为视为乙方行为.非因甲方原因而受到的人身伤害由乙方承 担全部责任。乙方不得因与雇员之间的纠纷影响为甲方提供服务。对 于甲方认为不适合继续从事本合同项下服务的雇员，一经甲方提岀， 乙方应于［72 ］小时内予以更换。

3、 乙方承接本项目时.应按照有关规定，与本项目的前期物业 服务企业、建设单位等办理物业承接验收手续。

4、 乙方应根据甲方要求，向甲方提交物业服务工作计划、设施 设备维修养护计划等，经甲方审定后组织实施。负责拟定物业服务各 项规章制度，经甲方同意后实施。

5、 乙方应按照本合同约定的物业服务内容、标准、目标、期限 及其他相关要求提供物业服吼乙方在物业服务中应执行严格的质量 管理，确保服务质量。

6、 乙方在物业服务过程中，应釆取安全防护措施，保证作业安 全。乙方及其员工应理解并尊重甲方的企业文化，遵守甲方的规章制 度，服从甲方指挥•不影响甲方办公秩序，不损害甲方及其员工的财 产、设备、文件、信息安全，不从事与本合同项下物业服务无关的任 何活动。因乙方或其员工故意或过失导致自身或甲方及其员工、或第 三方财产、人身损害或信息泄露的，乙方应承担全部赔偿责任。

7、 非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视 及其他设施设备运行障碍可能给甲方造成损失的，乙方应事先通知甲 方并及时采取应急措施。

8、 乙方应妥善保管和正确使用本物业的档案资料，及时记载有 关变更信息，不得将甲方及本物业相关信息用于本合同项下物业服务 之外的其他用途。

9、 乙方应按照甲方要求，每3个月向甲方报告物业服务实施的 具体情况，报告内容包括：物业服务的各项内容。乙方应及时向甲方 通报本物业区域内有关物业服务的重大事项，及时处理甲方及其员工、 本物业使用人的投诉，接受甲方及物业使用人的监督。

10、 乙方对本物业使用人违反本合同和物业管理规定的行为，应 当进行规劝和制止，如发现物业使用人有重大违规而无法制止时，应 及时向甲方报告。

11、 乙方应接受甲方对物业管理工作的监督和指导，接受甲方定 期或不定期的综合评定，评定标准为：按照附件1：《培训中心物业 服务方案》执行。

12、 物业服务用房仅用于乙方进行物业服务办公、档案资料保存、 工具物料存放用途，未经甲方事先书面同意，乙方不得改变物业用房 的用途。

13、 乙方应负责做好与本物业内其他物业服务企业的沟通协调， 处理好相关工作事项的衔接。

14、 乙方应负责做好与政府管理部门就本物业服务相关事项的沟 通协调。

15、 经甲方书面同意，乙方可将本物业管理区域内的专项服务委 托给专业性服务企业，但不得将全部物业服务一并委托给其他单位或 个人，乙方与受托企业签署的分包合同或分包相关条款应符合本合同 要求及相关法律法规及监管规定，其约定的服务标准不得低于本合同 约定。乙方应对委托企业的服务行为进行监督，并对受托企业的服务

行为承担责任，任何被分包的专项服务，仍由乙方对甲方承担责任， 包括因受托企业未能执行合同而给甲方造成的损失。

16、 本合同终止时，乙方应向甲方或甲方指定的第三方移交物业 管理权，移交物业管理用房，向甲方归还甲方根据本合同提供给乙方 的全部材料以及乙方在合同期内制作或收集的与本服务项目有关的 全部档案资料，撤出本物业，协助甲方做好物业服务的交接和善后工 作。

17、 乙方按照本合同关于培训服务的要求，为甲方提供培训服务。 具体培训时间、内容、方式等要求为：按照甲方要求、

18、 如甲方因业务经营需要要求乙方协助开展其他物业服务工作, 乙方应予以配合完成。

19、 乙方在履行本合同义务的前提下有权要求甲方按本合同约定 支付物业服务费用。

20、 乙方需向甲方提供支付服务价款的合法有效增值税专用发票 ［适用于甲乙双方为增值税一般纳税人］/税务局代开増值税专用缴款 书［适用于乙方为增值税小规模纳税人/甲方为増值税一般纳税人］。

21、 国家法律、法规、规章规定的乙方其他权利和义务。

**第四条验收**

1、 验收时间：按季验收、每个服务季末验收该季服务情况。

2、 验收标准及方式：按照附件1《培训中心物业服务方案》执 行。

3、在各验收阶段，乙方向甲方提交书面验收申请，经甲方书面 同意后，启动验收。

**第五条物业服务费用**

1、本合同项下物业服务收费方式为：酬金制

（1） 本合同项下物业服务费用按甲方物业的建筑面积缴纳，缴费 标准为每平方米每月［25.41］元，本合同项下物业服务费用总额为 RMB［9973111. 32］元，大写［玖佰玖拾柴万冬仟壹佰壹拾壹元冬角贰 分］,其中不含应计酬金、增值税及増值税附加金额共计人民币（大 写）捌佰陆拾柴万肆仟巻佰陆拾玖元荣角贰分¥ （小写）8674369. 72 元，应计酬金、増值税及增值税附加金额共计人民币（大写）［壹佰 贰拾玖万捌仟集佰肆拾壹元陆角整］,¥ （小写）1298741.60元。（详 见附件3：培训中心（党校）物业管理费用测算表）

该费用已包括乙方提供本合同项下物业服务的包括税金（包括但 不限于增值税等其他各项税款及附加税金或费用）在内的所有费用。 本项目盈余或亏损均由乙方享有或承担，乙方不得以社平调整为由要 求増加费用、降低服务标准或减少服务内容。该服务费总额已包括因 该服务而须支付的各项税款（包括但不限于增值税等其他各项因完成 该服务由乙方所需缴纳的各项税款及附加税金或费用），乙方不得以 此为借口要求任何増加费用或赔偿，也不得因任何原因转嫁税款费用, 要求任何增加费用或赔偿。

（2） 本合同项下物业服务费用分［12］次支付，具体支付时间、条 件、比例、金额及方式如下：

1. 开业初期物业服务加班费，即RMB［290000元］,大写：［贰拾玖 万元整］其中不含增值税价共计人民币（大写）贰拾柴万堂仟伍佰捌 拾肆元玖角壹分，¥ （小写）273584. 91元，增值税金额共计人民币

（大写）壹万陆仟肆佰壹拾伍元零玖分，¥ （小写）16415. 09元。 分三次据实结算，以乙方开具发票金额为准，第一次当月5日前支付， 第二次、第三次次月5日前支付。开业初期加班费支付按实际发生正 常工作日按照不超过日小时工资标准支付加班费。上述物业服务费据 实结算。

1. 物业服务费用总额（除开业初期加班费）［9683111.32元］, 大写：［玖佰陆拾拥万巷仟壹佰壹拾壹元巻角贰分］其中不含增值税价

共计人民币（大写）玖佰壹拾蹇万伍仟零壹拾元陆角捌分，¥ （小写） 9135010. 68元，增值税金额共计人民币（大写）伍拾肆万捌仟壹佰 元陆角肆分，¥ （小写）548100. 64元。第一次支付［8. 33］% ,即 RMB ［806925. 94元］,大写：［捌拾万零陆仟玖佰贰拾伍元玖角肆分］其 中不含增值税价共计人民币（大写）柴拾陆万壹仟贰佰伍拾元捌角玖 分，¥ （小写）761250.89元，增值税金额共计人民币*（大写）*肆万 伍仟陆佰染拾伍元零伍分，¥ （小写）45675.05元，本合同签订后， 且经甲方验收合格、收到乙方其开具的合法有效的增值税专用发票后 5日内支付。

第二次至第十一次支付：甲方向乙方支付物业服务费用总额（除 开业初期加班费）的［8.33］% ,即RMB［806925. 94元］,大写：［捌拾 万零陆仟玖佰贰拾伍元玖角肆分］其中不含增值税价共计人民币（大 写）莱拾陆万壹仟贰佰伍拾元捌角玖分，¥ （小写）761250. 89元, 増值税金额共计人民币（大写）肆万伍仟陆佰桀拾伍元零伍分,¥ （小 写）45675. 05元。经甲方验收合格、乙方提供其开具的合法有效的 增值税专用发票，次月5日前支付；

第十二次支付：本合同服务期满，甲方向乙方支付物业服务费用 总额（除开业初期加班费）的［8.33］% ,即RMB ［806925. 98元］,大 写：［捌拾万零陆仟玖佰贰拾伍元玖角捌分］其中不含增值税价共计 人民币（大写）槊拾陆万壹仟贰佰伍拾元玖角贰分，¥ （小写） 761250. 92元,增值税金额共计人民币（大写）肆万伍仟陆佰柴拾伍 元零陆分，¥ （小写）45675. 06元。经甲方验收合格、乙方提供其 开具的合法有效的增值税专用发票，次月5日前支付。

如因乙方原因，导致甲方验收延迟或乙方未及时提供增值税发票 导致甲方付款延迟的，甲方不承担责任

2、 上述款项的支付方式为：［转账］*。*

3、 甲乙方户名、开户银行和账号为：

|  |
| --- |
|  |
|  |  | 甲方开票信息 | 乙方开票信息 |  |
|  | 单位名称 | 中国银行股份有限公司吉林省分 行 | 新中物业管理（中国）有限公司长春分公司 |  |
|  | 统一社会信用代码 | 912200008239301880 | 91220101697788757B |  |
|  | 单位地址 | 长春市西安大路699号中银大厦B座 | 长春市朝阳区西安大路699号中银 大厦B座负一层 |  |
|  | 电话 | 0431-88409210 | 88409596 |  |
|  | 开户银行 | 中国银行股份有限公司吉林省分 行 | 中国银行股份有限公司吉林省分行 |  |
|  | 银行账号 | 162005505778 | 160405514738 |  |

4、发票：乙方需在要求甲方支付每期合同款时，向甲方开具本 次付款金额对应的增值税专用发票。

乙方须在增值税专用发票开具后丄个自然日（原则上不超过10 个自然日）内，将增值税专用发票提交至甲方。

乙方开具的增值税专用发票符合以下情形之一的，甲方有权延迟 支付应付款项，并要求乙方重新提供，且不承担任何违约责任，乙方 各项义务仍按合同约定履行且须向甲方重新开具增值税专用发票：

・开具虚假、作废、无效发票或因违反国家法律法规开具、 提供发票的

・开具发票种类错误或开具发票税率与合同约定不符的

・发票信息错误的

・因乙方延迟送达、开具错误等原因造成发票认证失败的其

他情况

如乙方拒绝重新提供或提供的发票仍不符合法律法规和监管规 定的要求，甲方有权解除本合同，并要求乙方承担由此对甲方造成的 全部损失。

5、本合同执行期间，遇到国家或地方政府有关政策变化涉及职 工最低工资、社会保险缴费、增值税调整等事项时，由乙方自行调整。

第六条以下几项费用不包括在物业服务费中由甲方支付：

1、 与服务相关的工程改造费用，大修、中修、专修及设备更新 的费用，包括但不限于工程外包、专业改造、工具、工程备件备品等。

2、 绿植租摆费用。

3、 需要由专业的外包单位承担的全部设备的保养费用，及国家

规定的法定部门的检测费用。

4、 会议所需各种消耗品，如纸杯、茶叶、酒水、会间茶点等。

5、 突发公共卫生事件所需的各种消毒费，疫情防控物资。

6、 安防、消防类用品。

7、 重大活动及节日装饰费用。

8、 能源费用，如：水、电、气等。

9、 客房内设备、用品、工具，布草洗涤费用。

10、 保洁委外费用（四害消杀、外墙清洗、管井清掏、垃圾清运 等）、设备、工具、耗品费用。

11、 餐厅及宴会用餐具、厨房用具及耗材费用，厨房烟道清洗委

外费用。

12

12、委托管理事项中没有涉及的项目所产生的费用。

上述费用由甲方审核确定并最终承担。但如果发生突发事件，致 使乙方必须立即采取措施以维护所委托物业正常工作秩序及物业管 理工作的正常进行但无法及时与甲方取得联系时，乙方应当先行垫付 合理费用再尽快通知甲方，并出具相关证明，经甲方认可，甲方应当 及时偿付乙方垫付的合理费用。

甲方供应的材料设备，乙方派人参加清点收货后由乙方妥善保管。 因乙方原因发生丢失损坏，由乙方负责赔偿。

第七条保密性安排

1、 在本合同履行期间及履行完毕的任何时候，未经对方同意， 任何一方不得以任何形式向第三方泄露本合同及附件内容，以确保双 方的商业机密，但法律法规另有规定或监管部门另有要求的除外。

2、 在本合同履行期间及履行完毕的任何时候，一方对于因实施 本合同项下服务从对方获取或知悉的保密信息，应承担严格的保密责 任，未经对方书面同意不得向任何第三方透露，否则，该方应赔偿由 此给对方造成的全部损失，且对方有权随时终止本合同，但法律法规 另有规定或监管部门另有要求的除外。保密信息指任何一方因履行本 合同所知悉的任何以口头、书面、图表或电子形式存在的对方信息， 无论该信息是否享有知识产权，包括但不限于：

1. 任何涉及对方过去、现在或将来的商业计划、规章制度、操 作规程、处理手段、财务信息；
2. 任何对方的技术措施、技术方案、软件应用及开发，硬件设 备的品种、质量、数量、品牌等；
3. 任何对方的技术秘密或专有知识、文件、报告、数据、客户 软件、流程图、数据库、发明、知识及贸易秘密。
4. 甲方及其员工信息和客户信息。

本保密责任永久有效，不因本合同的失效而失效。如需要，乙方 应根据甲方的要求签署保密承诺函，保密承诺函与本条款存在不一致 的，以保密承诺函为准。

第八条其他约定

1、 通知

乙方发生名称、法定代表人、住所、经营范围、注册资本金或公 司（企业）章程或税务登记事项（如增值税纳税人身份变更）等重大事 项变更的，应当在变更后五个工作日内书面通知甲方，并附变更后的 相关材料。

乙方发生包括但不限于申请/被申请破产、停产、歇业、被吊销 营业执照或相关资质、涉及重大法律纠纷、生产经营出现严重困难或 财务状况恶化等可能影响履行本合同约定义务的，乙方应立即书面通 知甲方，甲方有权要求乙方为本合同的履行安排提供甲方认可的担保, 在乙方安排提供甲方认可的担保前，甲方有权暂停履行本合同项下的 支付义务。

本合同任何一方当事人传递给对方的通知，须按本合同所列的联 系人、联系电话、通讯地址等联系方式进行。一方联系人、联系方式 如有变动，应于发生变动之日起［3 ］日内以书面形式通知对方，因 未及时通知造成的损失由变动方承担。

2、 不可抗力

不可抗力，系指地震、台风、水灾、火灾、战争、政府禁令等不 能预见、不能避免并不能克服的，直接影响本合同履行的意外事件。 如果出现不可抗力，双方在本合同中的义务在不可抗力影响范围及其 持续期间内将中止履行。经双方确认的不可抗力影响时间，不计入本 合同执行时间，本合同执行时间相应顺延。合同期限可根据中止的期 限作相应延长，但须双方协商一致。任何一方均不会因此而承担违约 责任。但是，一方迟延履行本合同同时发生了不可抗力，迟延方的违 约责任不能免除。

受不可抗力影响的一方，应当尽可能采取合理的行为和适当的措 施减轻不可抗力对履行本合同所造成的影响。没有釆取适当措施致使 损失扩大的，该方不能就扩大损失的部分要求免责，仍需就扩大损失 的部分承担赔偿责任。

受不可抗力影响的一方应在不可抗力事件发生后［5 ］个工作日 内将不能履行本合同的原因书面通知对方，并提供有效的证明文件。 不可抗力影响结束后，受影响一方应在［2］个工作日内书面通知对方。

如果不可抗力影响超过［5］天，双方可协商解决此后的合同执行 问题。如果双方在相应顺延的［5］天内未能协商一致，任何一方均有 权解除本合同。

3、 市场宣传

未经甲方书面同意，乙方不得在市场宣传中使用与甲方的合作案 例，不得将中国银行作为业务合作伙伴进行宣传，不得使用中国银行 的商标、标志语、徽标等。

4、 合同的完整性

如果乙方在本合同招标、谈判阶段向甲方提供过任何加盖有公章 或由授权代表签名的任何正式书面承诺、保证或说明，则该书面承诺、 保证或说明材料中有关乙方义务、责任或承诺的内容，均构成本合同 项下乙方的义务，对乙方具有同样法律约束力，但甲方明确书面同意 予以免除的除外，如上述书面承诺、保证或说明与本合同约定冲突的， 以本合同约定为准。

5、 知识产权不侵权保证

乙方保证其提供的服务未侵犯第三人之著作权、商标权、专利权 等知识产权，不会侵犯任何第三人的商业秘密或对任何第三人构成不 正当竞争，如因此与第三人发生争议、诉讼或仲裁案件，由乙方承担 全部责任，并负责赔偿甲方由此而遭受的全部损失。同时乙方需提供

15

全力支持防止因上述侵权给甲方带来的直接和预期的损失，包括但不 限于提供甲方继续使用本合同项下的服务而需取得的第三方授权，并 承担因此而产生的所有费用。

第九条合同终止

1、 有下列情形之一的，本合同的权利义务终止：

（1） 甲乙双方已按照本合同的约定履行各自的权利义务；

（2） 双方约定或一方根据法律、法规或本合同的规定解除本合同；

（3） 法律规定或者双方约定终止的其他情形。

2、 本合同终止后，甲乙双方应共同做好债权债务处理工作，包 括但不限于物业服务费用的清算、对外签订的各种协议的执行等；乙 方应协助甲方做好本服务项目的交接和善后工作。

3、 任何一方决定在本合同服务期限届满后不再续约的，均应当 在期满：2］个月前书面通知对方。

4、 本合同终止后尚未有新的物业服务企业承接的，乙方应当应 甲方的要求暂时继续为甲方提供物业服务，直至甲方提岀终止委托乙 方继续提供服务之日止。本合同项下尚有未履行完毕的合同义务，由 甲乙双方签署补充协议另行明确约定。

甲方应于终止委托之日起［5］个工作日内按照本合同约定的物业 服务费缴纳标准向乙方支付相应的物业服务费用。

第十条违约责任

1、 本合同生效后，任何一方不履行或不完全履行本合同约定义 务的，即构成违约，守约方有权要求违约方按照实际损失承担赔偿责 任。

2、 由于乙方的过错造成其提供的服务不能满足本合同约定的服 务目标或要求的，甲方有权要求乙方予以改正，并视情况要求乙方支

付违约金，违约金的金额为物业服务费用总价款的［0. 05］%：乙方在 本合同期限内擅自停止物业服务的，甲方可要求乙方继续履行，采取 补救措施，并每停止服务一日，可按服务费总价款IO1〕％的标准要 求乙方支付违约金。上述两项违约金的金额可以叠加。如违约金总额 超过服务费总价款的［10］%,甲方有权解除本合同。乙方前述行为给 甲方造成损失的，并应当赔偿相应损失。承担违约责任的一方应向另 一方支付违约金，由于供应商原因导致甲方无法实现增值税专用发票 的正常抵扣，乙方应向甲方另外支付西倍的增值税额。

3、 乙方在本合同终止后拒不撤出本物业区域的，甲方有权要求 乙方按时撤出物业区域，并应当按［1000元/天］的标准向甲方支付违 约金；前述行为给甲方造成损失的，乙方应当赔偿相应的损失。

4、 因本合同一方原因致使另一方遭受第三方追诉的，违约方应 赔偿由此给另一方造成的损失。

5、 按本合同规定应该偿付的违约金、赔偿金和各种经济损失， 应当在明确责任后旦园日内付清，逾期按应支付金额的日万分之七］ 计收利息。依据本合同乙方应向甲方支付前述款项的，甲方有权自行 从应付物业服务费用中扣除充抵。

第十一条—法律适用与争议的解决

1、 本合同适用中华人民共和国法律。

2、 凡因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，双方可通过 协商解决，协商不成，按照以下第一］种方式解决：

1. 向甲方住所地人民法院起诉。
2. 将争议提交〔长春1仲裁委员会(仲裁地点：［长春市］)按照申 请仲裁时该会当时有效的仲裁规则进行仲裁。

第十二条合同的生效、变更及合同份数

1、本合同自双方法定代表人/负责人或者授权签署人签字并加盖

17

公章之日起生效。

2、本合同履行期内，双方不得随意变更或解除合同。未尽事宜, 由双方共同协商达成补充协议解决。补充协议与本合同不一致的，以 补充协议为准。

3、本合同一式六份，甲乙双方各执三份。附件为本合同的-部分， 具有同等法律效力。附件与合同正文内容不-致的，以合同为准。

第十三条合同组成文件

与履行本合同有关的下列文件，为本合同的组成部分，彼此相互 解释，相互补充。为便于解释，组成本合同的多个文件的优先次序如 下：

1、 合同正文

2、 附件1：培训中心物业服务方案

3、 附件2：培训中心（党校）物业服务人员岗位设置

4、 附件3：培训中心（党校）物业管理费用测算表

2021年8月20日



參理黑球剛爬糾

新中物业KM公川

物业服务内容与标准

2021年8月4日

§算蚣蟀触燃饑細 新中物业曲分公司

目录

[**第一章 物业服务内容与标准** 3](#bookmark131)

[一、 项目行政服务标准 3](#bookmark148)

[二、 餐饮部服务标准 4](#bookmark151)

[三、 客房部服务标准 7](#bookmark159)

[四、 工程部服务标准 11](#bookmark184)

[五、 秩序部服务工作标准 13](#bookmark187)

[**第二章 物业服务分项指标和措施** 15](#bookmark190)

新屮物业管理仲国)有限公司 **KUN CIIVMQ FROrltXTr MA^UGRMl^rTianNAfCX) LTD.**

第一章 物业服务内容与标准

一、项目行政服务标准

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 工作标准 |
| 服务理念 | 精致管理精致服务，想在业主需要之先，做在业主需要之前； |
| 仪容仪表 | 统一着装，衣冠整洁、举止端正、佩賊胸卡，微笑服务； |
| 行政工作 职能 | 1、 负责贯彻公司既定的政策，统第项目行政文件、员工培训计划、企业文化等内容：2、 根据公司实际情况，组织制订、实施ISO体系操作规程，负责监督、执行、修正：3、 负责对重大事项的进展情况进行监督，督促各部门有效、按时完成所交付的任务；4、 对项目涉及的法律事物整体统密、协调、保障公司利益。5、 统筹规划公司各项管理事务，制度流程，文档、车辆、信函等。 |
| 报修管理 | 1、 报修分类:一类：行员报修、领导层维修及跑水、停电等紧急报修；二类：物业正 常报修。2、 管理规定：认真填写《报修单》，并通知相关专业人员立即予以处理，领取报修单， 完成报修。 |
| 综合要求 | 1、 房屋的完好率达98%,园区、楼体外观完好、整洁；2、 建立健全物业管理服务的各项管理制度及标准，并落实；3、 房屋及共用设施设备档案资料齐全；4、 每月进行业主满意度调查，100%回收。 |
| 业主 投诉 处理 | ★接受业主的各类投诉， 及时通知相关工作人员 快速处理，及时反馈 ★根据投诉性质进行跟 踪处理★进行投诉回访★对投诉统计、分类、汇 总，做业主投诉分析报告 | 1、 记录清晰可追溯，判断投诉种类；2、 接到投诉后应快速反应，一般投诉应在半天内解决；3、 综合管理员跟踪、监督投诉处理进度，投诉完毕后2 个工作日内进行回访，投诉回访率不低于98%；4、 每季度至少进行1次投诉情况分析，报公司备案；5、 分析报告要明确投诉类别、分析投诉原因、提出整改 意见、制定预防措施。 |
| 业主 满意 调查 | ★制定调查计划、方法 ★进行业主满意度调查 ★对调查结果进行统计 分析 | 1、 业主满意度调查每年进行2次；2、 调查问卷发放率不低于业主总人数的*95%,*回收率为 总数的95%；3、 调查结果及时反馈；4、 每日物业服务质量监控沟通（根据实际情况进行）。 |
| 库房管理 | 按照公司的程序规定进行库房工作。综合管理员负责入库管理、物品管理、每月盘存。 由各部门经理审批《出库单》，领取物品。 |
| 质检工作 | 除日常的各部门进行自检外，由项目经理任组长、各部门经理为组员，定期对物业服 务管理工作进行检査，相关问题由各部门限时整改。 |

**s：**煎燃臆黑蟠网飆 新中物业长春分公司

二、餐饮部服务标准

1、餐厅服务标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 工作内容 | 工作标准 |
| 服务理念 | 营养均衡，绿色健康卫生 |
| 菜谱 | ★与业主充分 沟通按天或周 设定菜谱 | 1、 内容变化：标准餐的反差（用餐费用标准调节）2、 时间变化：按周、月菜谱不重样，按季度调配3、 搭配变化：冷热、荤素、炒炖、主副、中西式4、 民族差异服务、地方特色展示5、 节日庆典、会议接待菜单服务6、 餐后水果 |
| 食品服务 | 后厨加工全程 控制项目 | 1、 严格执行食品卫生管理制度，杜绝食品卫生隐患发生2、 实行责任制，明确各岗位职责及责任范围3、 采购、检货、加工、制作、出品、清洁、仓储、消毒标准化 控制4、 操作间、切配间：地面保持清洁、每日餐前、餐后将地面清 理干净，地面无杂物。每周大扫除一次。售饭台柜每天擦洗无油 渍，垃圾不过夜。5、 面点间：厨具、设备保持整齐、整洁。面板、烤炉等设备餐 后清理干净，无残留食物。冰箱每日清理干净，剩余食品封好储 存，防变质。6、 炉灶；灶台、汤锅、工作台、厨具等每日清洁保持表面光亮 无污渍，每日餐后清理室内卫生，保持整洁。7、 砧板：刀具、砧板、案板摆放整齐，每日餐后清洗，菜筐等 物品每周清洗一次，货柜物品摆放整齐，分类存放，地面每日清 理3次。8、 洗碗：用具摆放整齐、干净、美观，餐具每餐后按照《食、（饮） 具消毒卫生标准》进行清洗、消毒。保持操作间地面无积水、无 杂物。每餐后按照《食、（饮）具消毒卫生标准》要求进行清洗， 做到无污渍、无细菌，食（饮）具摆放整齐干净美观。每餐前对 食（饮）具用紫外线消毒柜进行消毒。只有经过消毒柜或蒸箱消 毒后，餐具才能使用。确保餐具的卫生，保障顾客的身体健康。 |
| 餐厅服务 标准 |  | 1、 自助餐厅：保持餐厅的门、窗、灯具、桌椅干净整齐；餐前、 餐后桌面、地面清理干净；自助餐餐台上餐煲光亮整洁，餐具摆 放整齐、有序；跟踪服务，随时添补菜品等。2、 包房餐厅；保持室内门、窗、桌椅、地毯、灯具干净整洁； 餐桌台布干净、无破损，餐、饮具摆放整齐、座椅整齐；盛放餐 饮具的柜体，按时清洁、消毒；餐前、餐后对餐厅进行清理。 |
| 服务人员 | 餐饮从业人员 | 1、 按国家标准，定期年检，持证上岗2、 严格遵守公司的规章制度，按时上下班，服从领导安排，遇 |



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 健康证 | 事提前请假，不得擅自离岗3、 严格遵守餐厅纪律，业主按照规定的就餐收费方式进行用餐， 严禁现金和私自用餐，维护公司利益4、 树立全心全意的服务理念，礼貌待人、态度和蔼、文明服务。 |
| 成本控制 节能降耗 | 原材料成本控 制生产成本控制 | 1、 实行标准化、程序化操作流程，柱绝浪费2、 釆购安计划，严禁进购不合格产品，预防食物中毒3、 水、电、气能源控制，每日表单记录，按月总结分析4、 员工定期培训，不断提高自身素质和业务水平，使服务达到 标准化、规范化、程序化 |
| 特色服务 |  | 1、 按季节提供特色服务2、 针对不同地区、不同民族（少数民族）提供差异化的餐饮服 务。 |
| 防火管理 |  | 1、 厨师长与厨师每日班后共同对厨房进行安全检查（水、电、 气）并确认签字2、 定期对烟道油垢进行检查及清洁（领班与厨师）3、 灭火器、灭火毯配备4、 厨房工作人员消防知识培训 |
| 其他建议 | ★背景音乐 ★视觉心理 ★温湿度控制 | 3-5分贝，轻松愉快采用食品颜色：白、黄、粉、绿、红夏季22—24度，冬季18—22度，湿度：45%-50% 做好样品留存 |

2、教学和会议服务标准

（1）教学、会议服务的工作标准：

1. 由业主提供学员班次预定通知单，写清需要服务的事项和标准；
2. 按照预定的通知单，提前对教室和会议室进行摆台；
3. 按照预定的通知单，下发通知单到相关部门，相关部门做好相应保障；
4. 会议服务领班对教室和会议室的环境卫生、摆台、员工仪容仪表等方面进行全 面检查。确保服务员按照服务规范提供服务。随时解决学员和业主的各项需求;
5. 配合教职人员完成学员签到等工作；

® 对业主需要提供的茶歇等服务，按照预定的标准，进行摆台，消耗及时补充： ⑦总结并及时改进工作。

（2）会议服务摆台标准：

A级服务标准（重要领导）

|  |  |
| --- | --- |
| **用品** | **标准** |
| 中性笔 | 置于文件夹上，笔尖朝左上角成45° ,每人一支 |
| A4尺寸会议记录纸 | 会议记录纸插在文件夹内，一式三张，每人一份 |
| 铅笔 | 置于文件夹上，笔尖朝左上角成45° ,每人一支 |
| 矿泉水 | 商标面向座位，下垫杯垫，每人一瓶 |

|  |
| --- |
| 新歟爐融獸SB細 新中物业渤分公司 |
| 玻璃水杯 | 摆在文件夹右侧，下垫杯垫，每人一个 |
| 瓷杯 | 摆在文件夹右侧，下垫杯垫，每人一个 |
| 直筒杯 | 置于边台上，每人一套 |
| 面巾纸 | 置于边台上，每人一盒 |
| 湿巾 | 置于边台上，或按要求摆放 |
| 果盘、糕点 | 按要求摆放 |

B级服务标准（行长）

|  |  |
| --- | --- |
| **用品** | **标准** |
| 中性笔 | 置于文件夹上，笔尖朝左上角成45° ,每人一支 |
| 铅笔 | 置于文件夹上，笔尖朝左上角成45° ,每人一支 |
| 矿泉水 | 商标面向座位，下垫杯垫，每人一瓶 |
| 水杯 | 摆在文件夹右侧，下垫杯垫，每人一个 |
| 茶杯 | 摆在文件夹右侧，下垫杯垫，每人一个 |
| 面巾纸 | 置于边台上，每人一盒 |
| 湿巾 | 置于边台上，或按要求摆放 |

C级服务标准（常规会议）

|  |  |
| --- | --- |
| **用品** | **标准** |
| 矿泉水 | 根据预定会议摆放要求，进行摆放 |
| 茶杯 | 摆在文件夹右侧，下垫杯垫，每人一^b |
| 面巾纸 | 置于边台上，每人一盒 |

3、教学服务摆台标准

|  |  |
| --- | --- |
| **用品** | **标准** |
| 学员桌牌 | 业主自行摆放 |
| 矿泉水 | 摆放在茶歇台上，摆放整齐 |
| 纸杯 | 摆放在茶歇台上，摆放整齐 |
| 速溶咖啡、茶包 | 摆放在茶歇台上，摆放整齐，根据业主要求摆放 |
| 保温瓶 | 摆放在茶歇台上，摆放4瓶，随时补充开水 |
| 果盘、糕点 | 根据业主提供费用标准，选择套餐，进行摆放 |

麗賀扫描全能王创建

回勺

三、客房部服务标准

1. **前台接待服务工作规范及标准**

**(1)服务工作标准：**

1. 热情、诚恳的接待好业主；

®像业主提供快捷、妥善的服务；

1. 在学员、业主未开口前就主动微笑问好，及时提供服务；
2. 掌握相关的业务知识，准确回答业主的各种询问；
3. 善于控制自己的情绪，始终保持微笑服务。

**(2 )仪容仪表标准：**

1. 淡妆上岗，保持良好的精神面貌；
2. 上班必须着工装，佩戴工牌，头发用发饰盘起，保持干净、利落；
3. 不留长指甲、不得染指甲；
4. 站姿要端正、挺胸，眼睛平视，面带笑容，双臂自然下垂或身前交叉， 右手上左手下，不得叉腰、抱在胸前。
5. **岗位操作规范：**
6. 接电话标准：您好！新中为您服务。电话铃响三声内接听，工作期间不 得接打私人电话；
7. 不得擅自离岗，于领班申请同意后方可离开；
8. 禁止在岗间与同事、朋友聊天。
9. 查验好客人证件，最短时间内办理好入住登记、发门卡，引导客人到房 间；
10. 严格遵守《员工手册》；
11. 保持好接待台区域的整洁。
12. **交接工作标准：**
13. 在岗期间做好入住记录、任何事情记录在交接本上：
14. 认真的进行交接班，接班人确认签字后，方可下班。

2**、客房清洁的工作内容及标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 内容 | 操作规范 | 标准 |
| 清扫走廊、通道地面 | 巡视保洁 | 无杂物、无垃圾、无烟头、扶手干净 |
| 清扫房间地面 | 每日一次 | 无垃圾、无烟头、无灰尘、无鞋印 |
| 清扫窗台 | 每日一次 | 无灰尘、无杂物、无死虫、无烟头 |
| 书桌、茶几整理 | 每日一次 | 无灰尘、无水渍、无烟头、物品摆放整齐 |
| 水吧整理 | 每日一次 | 无灰尘、无水渍、耗品补齐、水杯清洁干净 |
| 床上整理 | 每日一次 | 更换床单被罩枕套、床上物品铺理整齐 |
| 门、窗、窗帘、地板 | 每日一次 | 家具状态完好，遇损坏及时报修、记录 |
| 灯、电视、电话、空 调 | 每日一次 | 设备状态完好，遇损坏及时报修、记录 |
| 遗留物品检查 | 退房时巡查 | 有无物品，有物品报送前台 |
| 清扫卫生间 | 每日一次 | 面盆、马桶干净、镜面光亮整洁、无垃圾、补齐耗品 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 清扫淋浴间 | 每日一次 | 玻璃无水渍、地漏清洁无杂物、更换三套巾 |
| 有误故意损坏物品 | 退房时巡査 | 如有损坏、及时告知前台 |
| 衣柜整理 | 退房后保洁 | 无杂物、无浮灰、衣裤架摆放整齐 |
| 整理备品 | 每周一次 | 根据消耗物品数量，申领备品 |
| 电源开关 | 每日擦拭 | 无灰尘 |

3**、公共区域保洁操作标准：**

**(1)外场保洁的操作规范及标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **内容** | **操作规范** | **标准** |
| 清扫园区路面、地沟 | 巡视保洁 | 无垃圾、无枯枝树叶、无烟头 |
| 清扫园区水系 | 巡视保洁 | 无垃圾、无枯枝、无树叶、无烟头、无异味 |
| 烟灰缸、垃圾桶 | 巡视保洁 | 垃圾不得超50的筒体、筒外无垃圾 |
| 路灯 | 每日一次 | 无灰尘、无杂物、干净明亮 |
| 清扫绿化带 | 巡视保洁 | 无垃圾、无枯枝、无杂草 |
| 清扫凉亭、假山 | 巡视保洁 | 座椅无灰尘、无垃圾、无杂物、无烟头 |
| 地漏、下水井盖 | 巡视保洁 | 无杂物、无污渍、无异味 |
| 园区栏杆、园区门 | 每日一次 | 无杂物、无污渍 |
| 室外车场 | 每日一次 | 无杂物、无垃圾 |
| 室内车场 | 每日一次 | 无水渍、无垃圾、无杂物 |
| 旗杆 | 每日一次 | 无污渍、无垃圾、无杂物 |
| 清倒垃圾 | 每日二次 | 内外干净、无异味、更换垃圾袋 |
| 2#楼前厅 | 每日一次 | 无垃圾、无污渍、无烟头、冲洗地面 |
| 标志、标牌 | 每日一次 | 无灰尘、无杂物、无污渍 |
| 园区围墙 | 巡视保洁 | 无污渍、无杂物 |

**(2)楼内保洁的操作规范及标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **内容** | **操作规范** | **标准** |
| 大厅和楼层地面清扫 | 1、 用地坪拖把循环拖擦，维护地面清洁；2、 进出频繁和易脏区域重点关注，增加频 次；3、 遇下雪和雨天在大厅进出口放置踏垫， 放置“小心摔倒”告示牌。 | 地面无杂物、无尘土、无脚 印、光亮 |
| 电梯清扫 | 1、 将电梯轮流停止运行；2、 备好不锈钢清洁剂和无毛绒抹布、工 具；3、 清理干净沙尘、杂物；4、 用清洁剂和抹布清洁轿厢不锈钢部分 | 无浮尘、无手印、污渍 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 及楼层按钮、显示板。 |  |
| 清洗垃圾桶 | 1、 洗刷烟灰缸，更换烟沙；2、 清理垃圾桶、倒垃圾、更换塑料袋。 | 烟头不能超过3个、无污渍、 无异味 |
| 清扫楼层走廊 | 用墩布一遍洗涤灵、一遍清水，依次墩干 净。 | 地面光亮、无杂物、无污渍 |
| 开水间、窗台 | 擦拭开水炉，擦净地面，擦窗台 | 无浮尘、无水渍 |
| 清扫办公室、教室 | 1、 擦拭办公桌椅、地面、窗台；2、 清洁室内地面，干净；3、 教室桌椅等整齐归位；4、 清垃圾、更换垃圾袋；5、 教室黑板清理干净；6、 电胸、电话机、擦拭，每周消毒一次；7、 复印机、碎纸机，每日擦拭一次；8、 各式木门，每日擦拭一次；9、 书柜，每日保洁，顶部每周一次。 | 室内整洁、桌面无手印、窗 台无浮尘 |
| 垃圾清运 | 每日二次 | 每日二次、保持垃圾桶和运 输工具无异味、内外洁净 |
| 楼梯 通道 清扫 | 扶手、护栏 | 每天一次 | 无灰尘、无印迹、无污渍 |
| 指示标志 | 每天一次 | 无灰尘、无污渍 |
| 楼梯台阶 | 每天一次 | 无灰尘、无脚印 |
| 消防设施 | 每天一次 | 无灰尘、无印迹、内外干净 |
| 窗台 | 每天一次 | 无灰尘、无印迹、明亮干净 |
| 通风口 | 每天一次 | 通风百叶无灰尘、无污渍 |
| 灯具 | 每周一次 | 无灰尘、明亮 |
| 墙面、地面 | 巡视保洁 | 无灰尘、无印迹 |
| 房间和员 | 巨廊棚面清洁 | 每月一次 | 无灰尘、无印迹 |
| 文体区清洁 | 1、 场地地面每天拖洗4次，保证场地整 洁；2、 台案、球拍、休息座椅、健身设备，每 天擦拭，保证用前、用后，设施干净；3、 物品摆放整齐，更换使用耗品；4、 清理场地垃圾，随时发现随时清理；5、 保证泳池内无杂物，地面无水渍；6、 地毯吸尘每3天一次，保持地毯洁净。 | 无灰尘、无污渍、无水渍、 无异味 |

**(3) PA保洁的操作规范及标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **内容** | **操作规范** | **标准** |
| 大厅墙面、柱面、地 面清洁 | 1、 夜间对墙面、柱面进行揮擦：2、 定期对墙面、柱面上蜡；3、 对理石地面进行揮擦、上蜡。 | 光亮、无尘土、污渍1年2-3次上蜡 |
| 客房地板和其他地 板养护 | 1、夜间对公共区域的地板进行清洁、养 护； | 光亮、无破损、无龟裂 1年2-3次上蜡 |



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2、接班前对客房内地板进行清洁、养护。 |  |
| 家具清洁 | 夜间对所有服务台、桌、椅、沙发、茶几 等家具进行清扫、清洗。 | 定期对家具打蜡、桌面光 亮、无损伤1季度清洗一次 |
| 玻璃幕墙、公共区窗 的清洁 | 1、 幕墙玻璃室内的清洁工作：2、 公区挑空及大厅的窗玻璃的清洁。3、 工作间摆放告知牌，以防高空坠物。 | 无灰尘、无污渍1季度2次 |
| 地毯清洁 | 对地毯的日常养护、清洗 | 无灰尘、无污渍、无卷毛2月1次 |
| 旋转门 | 根据上下班时间，调节工作时间； 按规定摆放好告知牌，以防物品坠落 | 透亮、无手印、无污渍 |

**(4)电梯间保洁的操作规范及标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **内容** | **操作规范** | **标准** |
| 地面 | 巡视 | 无灰尘、无杂物、无污渍、吸尘彻底 |
| 按键、扶手 | 巡视 | 无尘、无污渍、光滑洁净、上油均匀 |
| 垃圾桶、烟灰缸 | 巡视 | 垃圾不超过筒体50%,烟头少于2个 |
| 空气清新剂 | 巡视 | 根据情况及时补充、喷洒 |
| 墙面、显示屏 | 每日一次 | 无灰尘、无污渍 |
| 电梯门、框 | 每日一次 | 无灰尘、无污渍、洁净 |
| 照明、天花板 | 每月一次 | 无灰尘、无印迹 |
| 通风、空调口 | 每周一次 | 无灰尘、无手印、本体颜色 |

**(5)卫生间保洁的操作规范及标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **内容** | **操作规范** | **标准** |
| 准备 | 1、 备好清洁剂、毛巾、空气 清新剂；2、 检查皂液器、烘手器等设 备的完好情况 |  |
| 清洁 | 1、 放好告示牌；2、 按顺序擦拭清洁面盆、水 龙头、台面、镜面；3、 清洁恭桶及便池；4、 擦拭厕所内门、窗、墙面、 地面；5、 喷洒空气清新剂；6、 补充好卷纸、洗手液、擦 手纸等物品 | 1、 面盆、水池光洁、无水垢、无 阻塞；2、 洗手台面完好、光洁：3、 恭桶和便池光洁、无污渍；4、 镜面光洁、无印迹：5^水龙头光洁、无皂迹、无滴漏6、 地漏无阻塞、无污渍、无异味7、 设备状态完好，整洁；8、 清洁工具无外露；9、 节水标志完好，清洁记录表规 范。 |

10

回剥題

額歡扫描全能王创建



新中物业管理(中国**1**有限公司

**SUTi CJCWC FROntRTV** max**M** 丄》**LTD.**

**(6)垃圾处理的工作内容及标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **工作内容** | **类型** | **标准** |
| 垃圾存放 | A类：工作中产生的垃圾 | 垃圾袋装化，按规定集中放置 |
| B类：厨房的垃圾 | 存放在容器内，防异味散发 |
| C类：可废品回收的垃圾 | 集中放置在指定位置，及时处理 |
| D类：装修废弃物 | 集中放置在室外垃圾场、方便运 输 |
| E类：有毒、有害垃圾 |  |
| 垃圾清运 | A、B类 | 每日清运干净，刷洗汨水桶 |
| C类 | 设置库储存一定程度，及时卖掉 |
| D类 | 按当时情况，由装修公司淸运 |
| 垃圾库的管理 | 1、 做好垃圾库的清洁工作， 整理整齐；2、 所有垃圾集中放置，四周 无散落垃圾及污水；3、 垃圾日产日清，经常喷洒 除臭剂、消毒剂、灭虫剂 | 无散落垃圾、无污水、无异味、 无蚊蝇 |
| 灭杀虫害 | 飞虫类：苍蝇、蚊虫，使用 喷雾杀虫剂；爬虫：蟬螂、蚂蚊等，使用 喷雾杀虫剂和放药饵 鼠类：使用粘鼠板、摆放药 饵 | 1、 虫控项目：杀虫彻底、无遗 漏、无反复；2、 鼠类：使用对人身无害的产 品进行灭鼠；3、 重点机房：设置挡鼠板、封 堵孔洞措施；4、 根据季节、气温、种类，每 周1-2次药物喷洒控制。 |

四、工程部服务标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 工作要点 | 标准 |
| 服务理念 | 安全运行成本控制 |
| 房屋和设 备的维护、 维修标准 | ★日常巡检★日常报、维修★年度养护计划 | 1、 员工每日对公共区域及办公全面巡查1次；2、 即时维修与统筹维修相结合，接到报修10分钟 内到现场，维修任务不得超过24小时；3、 维修合格率达到100%;4、 部门每周一次自检，发现问题及时解决；5、 严格遵守设备设施的维护说明和年度保养计划 |
| 给排水系 | ★配电控制箱 | 1、控制箱内巡视每日一次，保持箱内线路、卫生情 况; |

回勺

新屮物业管理（中国）有限公司

**•UM ClfUNO PXOrTKTT MANAC»nL?<rr（CinNAhCO LTU.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 统运行与 维护工作 标准 |  | 2、每6个月维修保养一次。 |
| ★潜水泵、供水泵 | 1、 潜水泵每天巡检1次外观和功能情况、每年保养2次；2、 供水泵每天巡查4次，对外观、启动情况、水压等情况，每年保养2次；3、 对泵组、管道的外漆，每年补刷一次。 |
| ★厨房油烟机、烟道 | 按照规定每年对油烟机、烟道清洗4次 |
| ★蓄水池、水箱 | 二次供水卫生许可证、每年对水池清洗2次、每年 水质监测4次 |
| ★下水井 | 防止井内杂物过多，造成阻塞，每年清理2次 |
| ★化粪池 | 每年消毒4次，专业清掏2次； |
| ★泳池净水系统 | 每日巡查4次，保持水池水质、水温、消毒。每年 设备维护2次 |
| ★食堂油水分离设备 | 每日巡查4次。每年维护2次 |
| 锅炉和空 调系统维 护工作标 准 | ★燃气锅炉 | 由专业司炉工每日值班，保障设备运行，每年维护 一次 |
| ★制冷机组 | 每日巡查12次，使用期间观察温度变化，每年维护 1次 |
| ★换热站 | 每日巡査12次，使用期间观察温度变化，每年维护 1次 |
| 供电设备 维护的工 作标准 | ★工作标准 | 1、 制定年度维护计划，节约用电：2、 强电维修人员必须持证上岗；3、 保持照明、配电箱正常使用；4、 停电、限电按规定通知业主；5、 每小时巡査一次供配电设备，严控外来人员进入 配电室，每月一次保养各层配电间。 |
| ★更换开关插座 | 1、 面板：恰当、水平，固定可靠；2、 接线：牢固可靠，不得裸露。 |
| ★更换照明灯 | 1、 不得影响正常员工工作；2、 固定好、使用正常。 |
| ★配电盘检修 | 1、 盘面、门轴：整洁、关闭严密、转动灵活；2、 母排：连接牢固，无过热情况；3、 零端子排：与地绝缘、零线刷锡压接；4、 指示灯、按钮；完整牢固、灯亮正常；5、 电流表定期校验。 |
| 工具 管理 | ★公用工具 ★个人工具 | 1、 公用工具每天清点一次，交接班确认签字；2、 个人工具每季度清点一次。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 节能 管理 | ★公共用水★公共用电★天然气★用料节约 | 1、 每月对水、电、气进行数据统计分析；2、 每季度对工程用料进行数据统计分析；3、 将统计分析结果纳入节能方案。 |
| 特种设备 管理 | ★特种设备养护 | 加强对空调、锅炉、消防、会议教学系统以及后厨 用电设备的维护，经常巡查，发现问题及时上报 |



注：每年清洗厨房烟道2次、清洗蓄水地2次、化粪池清掏2次、清理下水井2 次。

五、秩序部服务标准

1、

秩序员工作标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 工作要点 | 标准 |
| 园区秩序 | ★日常巡检★重点部位★安全巡检★消防设施设备巡检 | 1、 加强对外来人员的问询和检查，对外来人员、车 辆进行登记，除业主外，其他人员不得进入园区：2、 学员出入园区需有教务出具的证明；3、 每天对公共及办公区域全面巡查，每2小时1次； |
| 工作操作 | ★环境协助巡检 | 4、夜间中心大楼与各部门联合巡查不少于4次； |
| 规范和标 | ★培训人员出入管理 | 5、对于发现的安全隐患及时上报经理； |
| 准 | ★外来人员管理 | 6、协助领导、学员搬运行李； |
|  | ★施工人员 | 7、 协助保卫部门做好保卫工作；8、 对外来施工人员，审核《施工证》、《动火许可证》， |

杜绝违章施工，杜绝火灾隐患，出入携带物品进行检 查，出具《出场单》；

9、保证通道门正常状态、卷帘下无物品、灭火器压力 正常，发现问题按规定对设施设备和环境发生的问题 进行记录，及时上报经理：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位要求 | ★着装★礼仪 | 1. 工作期间，统一着工装，佩戴名牌；

2、 工作期间，保持礼貌用语，微笑服务。 |
| 突发 事件 处理 | ★跑冒滴漏情况★群体性事件情况★发生火灾 | 1、 发生情况，立即通知各部门，启动应急预案；2、 维护培训中心的正常秩序，群体性事件按程序上 报；3、 立即启动灭火应急预案，上报业主、消防部门。 |

2、消防中心值班操作标准

13

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 工作要点 | 标准 |
| 值班员操 作标准 | ★值班情况 | 1、 24小时值班，双人一班，持证上岗；2、 工作期间着工装，带胸牌，认真填写《消防监控 室值班记录表》3、 不得擅自离岗、唾觉；4、 任何无关人员不得进入消控中心；5、 交接班时，双方确认设备情况和信息后，签字确 认，方可下班。 |
| ★消防主机情况 | 1、 严密监视消防主机和CRT显示器的显示信息：2、 熟练掌握主机操作（主被动切换、屏蔽、消音、单点启动、更换打印纸等日常操作）；3、 显示火警信号后，应迅速、准确地按报警程序处理情况；4、 显示故障信号后，联系维保单位进行维修，至恢复正常；5、 遇经确认的火情后，立即启动《消防应急预案》，上报保卫部门。 |
| ★监控系统和多方对讲系 统情况 | 1、 熟悉各部位摄像头的监控范围；2、 每小时记录一次大屏情况，遇无图像和存储等设 备问题及时上报经理；3、 熟悉掌握监控主机操作（屏幕显示图块调换、调 取录像等日常操作）；4、 时刻关注电梯求助电话，发现电梯困人等情况及 时联系电梯厂商，解救被困人员，填写记录；5、 发生需调取录像事宜时，对方需出具由保卫部、 秩序经理共同签字的证明，留存。 |
| ★门禁系统 | 1、 熟悉门禁系统授权、消权等操作：2、 严格遵授权规定，由培训中心、秩序经理签字的 证明；3、 发现设备等问题，及时联系厂家，上报经理。 |
| 安全管理 | ★消防组织 | 1、建立指挥机构，明确地点，指挥人员、参加人员、 装备，制定消防应急预案 |
| ★消防责任 | 物业公司班组为监管部门、维保公司为养护部门、秩 序部全体人员为义务消防员： |
| ★危险（品）控制 | 1、 警惕、预防易燃易爆、有剧毒物品进入楼内；2、 监控明火作业，严禁违章焊烧。 |
| ★消防检测 | 1、 每日观察设备情况：2、 每月单点启动一次；3、 每季度联动启动一次：4、 每年全面检测一次，岀具检测报告• |

14

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 消防 训练 管理 | ★消防训练、演戏；★灭火预案 | 新员工培训，定期全员消防培训1年2次；每年 定期进行消防演习不少于2次。 |

第二章物业服务分项指标和措施

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序 号 | 指标名称 | 国优 指标 | 公司 内控 指标 | 保证措施 |
| 1 | 档案建立 与完好率 | 92% | 100% | 1、 制定严密的档案管理制度，配备专职人员管理， 配置完善的档案存储设施及场所，加强档案资料的 收集，分类和归档管理。2、 采用原始资料与电脑磁盘双轨制，确保档案资 料的安全可靠，现实档案资料存储方式的多元化。 |
| 2 | 楼宇完好 率 | 98% | >99% | 1、 制定详细的房屋及配套设施维修养护计划，并 严格执行。2、 房屋及配套设施的巡查，保养频率及质量标准 量化分解到个人。日常维护检查与定期维修巡査相 结合，确保良好状态。 |
| 3 | 物业服务 总满意率 | 95% | >98% 力争 每年 递増 0.5% | 1、 实行开放管理，向业主公开服务内容、服务质 量标准，使物业管理工作始终处于业主监督之中2、 设立征询意见箱和投诉受理电话。每半年向业 主做一次业主满意率调查，由项目经理主持对调查 结果及业主反馈意见进行分析，及时调整和改进管 理服务方案。对不合格项提出纠正和预防措施，并 将实施结果直接向中行公布。3、 通过每季度召开一次质量分析会，每半年组织 一次内部质量市核，每年开展一次管理评审等活 动，不断改进和完善质量保证体系，确保中行满意。 |
| 4 | 投诉 回访率 |  | 100% | 1、 与业主物业对接人实行24小时物业服务质量衔 接制度，接受业主的各类投诉及信息反馈并做好记 录，予以执行。2、 投诉处理率作为部门及员工个人每月工作考核 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 新中物业长春分公司 |
|  | 业主投诉 处理及时率 | 99% | 100% | 的重要指标直接与工资挂钩。3、按照规定做好各项工作，加强沟通，了解业主 愿望和要求，满足业主需求。 |  |
|  | 年有效 投诉率 | 2%o | <1%0 | 1、 不断培养和树立员工的服务意识，为业主提供 优质的服务，使员工追求中行百分百的满意。2、 保持业主和管理处之间沟通渠道的畅通，设立 投诉电话和投诉信箱，不断超越业主的服务需求， 及时改进管理处工作中存在的问题和缺点 |  |
| 5 | 员工培训 合格率 | 98% | 100% | 1、 建立严格的培训制度并制定详细的培训计划， 配备专职培训员以及先进的培训设施。2、 入职培训、岗位技能培训、素质提高培训、和 理论政策培训相结合，采用先进的培训方式确保培 训效果。3、 强调理论和时间相结合，培训与考核相结合， 采取有针对性的“啄木鸟式”培训方法，不断提高 员工的工作能力与工作绩效。 |  |
| 6 | 卫生清洁 率 | 99% | 100% | 1、 配备完善的垃圾收集及处理设施，方便使用， 加强宣传教育，提高客户保洁意识。2、 垃圾日产日清，定期消杀灭鼠，封闭运转，杜 绝二次污染，实施垃圾分类处理。3、 每日巡视检査保洁情况，发现问题立即处理。4、 提倡物业员工“全员保洁，人过地净二5、 建立岗位责任制，从栽植、养护、施肥、杀草 全过程，确保绿化养护质量、保证存活寿命。 |  |
| 7 | 绿植完好 率 | 98% | >99% | 1、 制定科学的绿化养护计划，并严格执行。2、 每周对绿化养护情况进行巡视检查3、 定期开展环保宣传，增强大家爱护绿化的自觉 性4、 建立岗位责任制，从栽植、养护、施肥、杀草 全过程，确保绿化养护质量、保证存活寿命。 |  |
| 8 | 设备设施 完好率 | 98% | >99% | 制定维修保养计划、落实责任人进行巡检、养护并 进行监督检查，以确保其完好。 |  |
| 9 | 报修处 及时率 | 98% | 100% | 1、 维修人员在接到维修通知单应第一时间到达现 场，零修立即处理，急修不过夜。2、 根据业主的功能和特点，储备合理数量的常用 材料，以备急用。3、 实行报修填单制，维修完成后经报修人签字确 认后返回存档。4、 每月对维修及时率进行一次统计，结果作为相 关部门及个人的考核依据。*5、* 报修一派修一完成一回访有序衔接，确保质量。 |  |
|  |  |  |  | 16 |

m扫描全能王创建

|  |  |
| --- | --- |
| **s**顶廳幡麒嗔顾阕 | 新中物业长春分公司 |
| 10 | 维修工程 质量合格率 | 100% | 100% | 1、 加强对维修技工的专业培训，所有技术人员持 证上岗，严格按照操作规程进行维修。2、 维修工程实行质量签收制度。3、 加强外购材料、备件的验收控制，确保质量。4、 较为复杂的维修工程，事先应制定详细的工作 方案，同时要求维修主管到现场进行指导、监督和 验收。 |  |
| 维修工程 回访率 | 100% | 100% | 1、 维修实行100%回访制，采用电话、上门、书面 征集等方式进行回访，保证反馈渠道畅通。2、 每月5日前由维修主管对上月维修单进行统计 分析、并提交分析报告。 |  |
|  | 车场完好 率 | 90% | 100% | 1、 制定详细的养护计划，定期巡视和维护•2、 市政工程进入辖区内施工，管理处派人跟踪协 助管理并备案。 |  |

|  |  |
| --- | --- |
| $ 培训中心（党校）mn岗位 | 1*1*441 |
| 部门 | 人 | 肉位 | 输制 | I许时M | 工什职 |  |
| 心宰 | 3 | 总餞理 | 1 | 正常駐次 | 会而W \*公可仲理工11 |  |
| 项旺理 | 1 |  | 培训中心I：作全而肾理財 |  |
|  | 1 | U：滞由汽“ | 1、负责现场文W收发曾理. |  |
| 时与室 | 3 | 财务銓理 | 1 | 正常戢次, | 1、 负贵发票、県据、账务管现t2、 负责现场发生记账| |  |
| 出纳 | 1 | iE常班次、 | 1、住榆收银、餐卡充他等• |  |
| 库管员 | 1 | 正選球次。 | 1、 负责现场麻房的出入此菅理，核对数hl、种彌2、 负贵状PI!胛厉、枇麻，毎日报馬 |  |
| 客房 部 | 39 | 客房部经理 | 1 | 正常班次。 | 1、 163间客肉的保障服务;2、 公共区域保沽卫生:3、 人员管理和服务/卫生的质检1：阳 |  |
| 客房领班（兼服务 员） | 4 | 24小时岗位。分白夜 班，每班一人， | 1、 163间客房的淸洁卫生、布单工作］2、 负责前台工作的检査:3、 负责公共区域、园区保洁r.作,， |  |
| 前厅接待员 | 3 | 24小时図位“分白夜 班，白皮班1 人，其相2人轮休。 | 1、 办理学员入住手续；2、 办理学院退房手续、纳算工作. |  |
| 教学助理 | 3 | 正常班次. | 1、辅助老师做好培训森程安排； |  |
| 客房服务员 | 13 | 24小时間位。 总共163间客用，分布在5个楼魁• | 1、 清理客房卫生；2、 布草的整理、*送洗;*3、 客房内设备巡査、报修. |  |
| 保洁员 | 13 | 正常班次。1、 1#楼保沽员2名（會1名领班推 职）!2、 2#楼保洁员8名: | 1、 园区的路面、景观卫生；2、 楼内公共区域、卫生清洁：3、 楼内垃圾运至园区制定地点、 |  |
| PA特洁工 | 2 | 8小时阂位•长夜班 | 1、 培训中心的理石地，面养护、地毯淸沽t2、 2m以下玻璃幕墙、连廊的内曜卫生清 沽； |  |
|  |  | 秩序部经理 | 1 | 正常班次• | 1、项目安防秩序工作，兼职消防工作。 |  |
| 秩序领班 （兼巡逻） | **1** | 24小时冏位。分白夜 HE,掉班•人。 | 1、 秩序班组内的闔位工作安排;2、 MrlUi'i班期间内的闵位巡査。 |  |
| 监控员 | 8 | 24小时闵位。四班三 倒,毎班2人° | 1、 人员持消防监控证上岗；2、 临控室消防值机工作 |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 秩邙 | 22 | 秩序员 | 12 | 1、 正门阂设4人，甲7:00-1晚16:00 ‘晚16:0()早71 ()0的 24 小时服务；2、 2#楼正门礼我冏 设2人(早8： ()0-晚 5:00 ) |3、 巡査肉设4人(早 7:00-晚 16:0()；晩 16:00-早7； 00) 24 小时服务(2小时巡 fi一次)园区巡。和 楼内安防、消防巡 査；4、 四区西侧岗2人, | m口的客人力艸入住、肉店手绸2、 项II备丿;楼力的，仝枪查匚作；1. 各大楼的消阿醐1.作;
2. 勺场/「仙疏冊j-.fr.,
 |  |
| 工程部 | 22 | 匸程部经理 | 1 | 正常班次。 | |.全血'〃却设备的江行、制定维护计划和 监*瞥实施;*2，监曾*V).*侪的勺检.吸求具备强电证*。* |  |
| 贝电。业领月 | 1 | 正常班次" | 1、 持证高麻电〕:成上岗；1. 电梆的口常巡/；
2. 配也口倒個等操作：

4、 分配丨|常维修任务实排. |  |
| 水、暖通专 业领班 | 1 | 正常班次。 | 1，空训机骐行;2,分劑［丨常维修仃务安排" |  |
| 高压配电室 运行员 | 7 | 24小时岗位，四班三 倒，每班一人。 | 1、 持高压电1：证上岗,配电室的抄表和记 录工作；2、 应急断电倒刎操作； |  |
| 视听操作员 | 2 | 正常班次。 | 1、 163间客历历门、电视系统维修;2、 视频公议和教学系统的连接工作"3、 楼内电话调整及维修、网结的巡检、报 修工作。 |  |
| 综合维修员 | 2 | 正常班次。 | 1、 163冋客房内床、桌椅等维修；2、 文体区(10余冋活动室)、餐饮区(5 个餐厅)、教学区(13何教室)、档案区 和教学区办公庭椅等维修。3、 楼体通道大白、棚顶、楼梯扶手、踏步 理石、地面维修；4、 油漆修补。 |  |
| 咳通运行员 | 4 | 24小时岗位，四班三 倒，每班2人。 | 1、 日常水暧维修；2、 空调巡査、测温、设备养护. |  |
| 司炉运行员 | 4 | 24小时岗位，四班三 倒，每班1人。 | 1. 持司锅炉证上岗：
2. 対锅炉日常运行。
3. 对冬季供跋巡査、測温°
 |  |
|  |  | 餐饮部经理 | 1 | 正常班次• | 1、 沟通、定制菜単；2、 计划菜品用盈提报；3、 整体安排工作” |  |
| 丽师长 | 1 | 正常班次。 | 1、管理后丽。 |  |
| 厢炒厕师 | 5 | 15小时岗位,分早晚 班，早班2人，晚班2 人。 | 1、 炒菜焼制；1. 包房特色菜烧制.
 |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 餐饮部 | 26 | 炒菜48工 | 2 | 15小时肉位，分早晚 班，早班1人，晚班1 | 配合菜爪进行，对菜品进行改刀 |  |
| 冷葷厨师 | 1 |  | 冷荤菜系出品。 |  |
| 面点师 | 3 | 15小时岗位,分早晚 班。 | 面食制作。 |  |
| 西点厨师 | 1 | 制作西点，常白班. |  |  |
| 餐厅服务员 | 7 | 15小时岗位，分早晚 班。1、 自助餐厅3间、包 房3间；2、 从负一层厨房运 | 1、 自助餐厅的上菜；2、 用餐期间的服务。 |  |
| 且加工、洗？f | 5 | 15小时岗位，分早晚 班。 | 1、 菜品进行粗加工；2、 餐具进行洗消。 |  |
|  | 115 |  | 115 |  |  |  |

培训中心（党校）物业管理费婉%

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | —项 目 | 月费用 | 年费用 |  |
| 一 | 人力成本 | 698, 697. 48 | 8, 384, 369. 72 |  |
| 1 | 人员工资明细 | 469,141.67 | 5,629,700.04 | 附W :財 |
| 2 | 福利费 | 37,531.33 | 450,376.00 | 插8%计泌g。也牙含餐费（按平均每月22天计，标准10元/ 人/天）、防暑费、过节费、体检费及各 珀¥位运壬1性 |
| 3 | 教育经费 | 7,037.13 | 84,445.50 | 按1. 5%计提 |
| 4 | 工会经费 | 9,382.83 | 112,594.00 | 按2%计提 |
| 5 | 社保 | 151,242.45 | 1,814,909.35 | 附表：社保 |
| 7 | 工服费 | 3,833.33 | 46,000.00 | 400元.人.年（夏装2套、冬装2套，两年 軍撞一次） |
| 8 | 工服洗涤费 | 3,450.00 | 4L400.00 | 30元.人.月 |
| 9 | 劳务派遣管理费 | 5,750.00 | 69,000.00 | 50元.人月 |
| 10 | 节假日值班费 | 11,328.74 | 135,944.83 | 附表：加班费 |
| 小计 |  | 8,384,369.72 |  |
| 二 | 开业初期加班费用 |  | 290,000.00 | 由于开业初期工作任务较大，加班较多 需增补加班養，正常工作日按照不超过 日小时工资标准支付加班费，此项费用 据实结算 |
| 物业成本合计 | 698,697.48 | 8,674,369.72 |  |
| 1 | 酬金 | 55,895.80 | 670,749.58 | 按8%计提 |
| 2 | 增值税 | 46,725.60 | 560,707.16 | 按6%计提 |
| 3 | 增值税附加 | 5,607.07 | 67,284.86 | 增值税X12% （含城建税7%、教育费附 加3%、地方教育费2% |
| 合 计 | 806.925.94 | 9,973,111.32 |  |

人员工资

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门 | 人数 | 岗位 | 编制 | 工资标准 | 工资总额（元/月） | .车赛有'（元/年） | 备注 |
| 办公室 | 3 | 总经理 | 1 | 3974L67 | 39741.67 | 476900. 04 | 中行行派，总经 理级别 |
| 项目经理 | 1 | 10000. 00 | 10000. 00 | 120000. 00 |  |
| 文员 | 1 | 3800. 00 | 3800. 00 | 45600. 00 |  |
| 财务 | 3 | 财务经理 | 1 | 6000. 00 | 6000. 00 | 72000. 00 |  |
| 出纳 | 1 | 3800. 00 | 3800. 00 | 45600. 00 |  |
| 库管员 | 1 | 3000. 00 | 3000. 00 | 36000. 00 |  |
| 客房部 | 3911 | 客房部经理 | 1 | 7000. 00 | 7000. 00 | 84000. 00 |  |
| 客房部领班 | 4 | 4200. 00 | 16800. 00 | 201600. 00 |  |
| 前厅接待员 | 3 | 3800. 00 | 11400. 00 | 136800. 00 |  |
| 教学助理 | 3 | 4500. 00 | 13500. 00 | 162000. 00 |  |
| 客房服务员 | 13 | 2800. 00 | 36400. 00 | 436800. 00 |  |
| 保洁员 | 13 | 2600. 00 | 33800. 00 | 405600. 00 |  |
| PA特洁工 | 2 | 2600. 00 | 5200. 00 | 62400. 00 |  |
|  |  | 秩序部经理 | 1 | 6000. 00 | 6000. 00 | 72000. 00 |  |

项目：培训中心（党校）与档案管理中心



|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | 秩序领班 | 1 | 4200. 00 | 4200, 00 | 50400. 00 |  |
|  |  |  | 监控员 | 8 | 3000. 00 | 24000. 00 | 288000. 00 |  |
|  | 秩序部 | 22 | 大厅岗秩序员 | 2 | 3200. 00 | 6400. 00 | 76800.00 |  |
|  |  |  | 门岗秩序员 | 4 | 2800. 00 | 11200. 00 | 134400. 00 |  |
|  |  |  | 西侧岗秩序员 | 4 | 3500. 00 | 14000. 00 | 168000. 00 |  |
|  |  |  | 流动岗秩序员 | 2 | 2800. 00 | 5600. 00 | 67200. 00 |  |
|  |  |  | 工程部经理 | **1** | 7000. 00 | 7000. 00 | 84000. 00 |  |
|  |  |  | 强电专业领班 | 1 | 4200. 00 | 4200. 00 | 50400. 00 |  |
|  |  |  | 水、暖通专业 领班 | 1 | 4200. 00 | 4200. 00 | 50400. 00 |  |
|  | 工程部 | 22 | 高压配电室运 行员 | 7 | 3200. 00 | 22400. 00 | 268800. 00 |  |
|  | 弱电运行员 | 2 | 4000. 00 | 8000. 00 | 96000. 00 |  |
|  |  |
|  |  |  | 综合维修 | 2 | 3200. 00 | 6400. 00 | 76800. 00 |  |
|  |  |  | 暖通运行员 | 4 | 3200. 00 | 12800. 00 | 153600. 00 |  |
|  |  |  | 司炉运行员 | 4 | 3200. 00 | 12800, 00 | 153600. 00 |  |
|  |  |  | 餐饮部经理 | 1 | 7000. 00 | 7000. 00 | 84000. 00 |  |
|  |  |  | 厨师长 | 1 | 10000. 00 | 10000. 00 | 120000. 00 |  |
|  |  |  | 热菜厨师（高级） | 1 | 9000. 00 | 9000. 00 | 108000. 00 |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 26 | 热菜厨师（中级） | 2 | 7000. 00 | 14000.00 | 168000.00 |  |
| 热菜厨师 | 2 | 4500. 00 | 9000. 00 | 108000. 00 |  |
| 冷荤厨师 | 1 | 5500. 00 | 5500, 00 | 66000. 00 |  |
| 面食厨师（高级） | 1 | 9000. 00 | 9000. 00 | 108000. 00 |  |
| 面食厨师（中级） | **1** | 5500. 00 | 5500. 00 | 66000.00 |  |
| 面食厨师 | 1 | 4000. 00 | 4000. 00 | 48000.00 |  |
| 西点厨师 | 1 | 5500. 00 | 5500. 00 | 66000. 00 |  |
| 厨工 | 2 | 2800. 00 | 5600. 00 | 67200. 00 |  |
| vip服务员 | 5 | 5000. 00 | 25000. 00 | 300000. 00 | 省行2人 |
| 餐厅服务员 | 2 | 3200. 00 | 6400. 00 | 76800. 00 |  |
| 初加工、洗消 | 5 | 2800. 00 | 14000. 00 | 168000. 00 |  |
| 合计 | 115 | 据：5矶,'：'': | 115 | 232341. 67 | 469141. 67 | 5, 629, 700. 04 |  |

**/•f**



扫描全能王创建

|  |
| --- |
|  |
| m | 新培训中心（党校） 俾F矗匕 為 |  |  |  | 单位：元 |
| 部门 | 人数 | 岗位 | 编制 | 工资标准 | 社保基数 | 养老保险（16%） | 失业保险（0.7%） | 医 | 工伤保Y | 生育保险（0就） | 渉积金 夕（7%） | 企业年金 | 月合计 | 原补充医疗 保险报销标 | 重大疾病及 意外伤害保 | 大病险 | 年合计 |
| 办公室 | 3 | 公司 总经 理 | 1 | 39741. 67 | 39741.67 | 2442. 44 | 106.86 | 1175.43 |  |  | 2571.00 | 2621.36 | 8935.41 | 4100. 00 | 430.00 | 100. 00 | 111854.92 |
| 项目 经理 | 1 | 10000. 00 | 10000. 00 | 1600.00 | 70. 00 | 700. 00 | 10.00 | 70.00 | 700.00 | 0. 00 | 3150. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 0.00 | 37800. 00 |
| 文员 | 1 | 3800.00 | 3800, 00 | 608, 00 | 26, 60 | 266. 00 | 3,80 | 26. 60 | 266.00 | 0. 00 | 1197. 00 | 0. 00 | 0.00 | 0. 00 | 14364. 00 |
| 财务室 | 3 | 财务 经理 | 1 | 6000. 00 | 6000. 00 | 960. 00 | 42. 00 | 420.00 | 6. 00 | 42.00 | 420. 00 | 0. 00 | 1890.00 | 0. 00 | 0.00 | 0. 00 | 22680. 00 |
| 出纳 | 1 | 3800.00 | 3800. 00 | 608. 00 | 26. 60 | 266.00 | 3.80 | 26. 60 | 266. 00 | 0. 00 | 1197. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 14364. 00 |
| 库管 员 | 1 | 3000.00 | 3053. 05 | 488. 49 | 21.37 | 213.71 | 3.05 | 21.37 | 210. 00 | 0. 00 | 958.00 | 0. 00 | 0. 00 | 0.00 | 11495.97 |
|  |  | S理 | 1 | 7000.00 | 7000. 00 | 1120. 00 | 49. 00 | 490. 00 | 7. 00 | 49.00 | 490. 00 | 0. 00 | 2205. 00 | 0.00 | 0. 00 | 0. 00 | 26460. 00 |
| 客房 部领 班 | **4** | 4200. 00 | 4200.00 | 672. 00 | 29.40 | 294. 00 | 4. 20 | 29.40 | 294. 00 | 0. 00 | 5292. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 63504.00 |
| 前厅 接待 员 | 3 | 3800. 00 | 3800. 00 | 608. 00 | 26. 60 | 266. 00 | 3.80 | 26. 60 | 266. 00 | 0. 00 | 3591.00 | 0. 00 | 0. 00 | 0.00 | 43092. 00 |



|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项 目 | 新培训中心(党校) |  |  |  |  | 单位：元 |
| 部 n | 人 数 | 岗位 | 编制 | 工资标准 | 社保基数 | 养老保险(16%) | 失业保险(0.7%) | 医疗保险(7%) |  |  | 公修\*(泓 | 企业年金 | 月合计 | 原补充医疗 保险报销标 | 重大疾病及 意外伤害保 | 大病险 | 年合计 |
| 客房部 | 39 | 教学 助理 | 3 | 4500. 00 | 4500.00 | 720. 00 | 31. 50 | 315.00 | 4.50 | 31.50 | 315.00 | 0. 00 | 4252.50 | 0. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 51030. 00 |
| 客房 服务 员 | 13 | 2800. 00 | 3053. 05 | 488. 49 | 21.37 | 213.71 | 3. 05 | 21.37 | 196. 00 | 0. 00 | 12271.96 | 0. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 147263.57 |
| 保洁 员 | 13 | 2600. 00 | 3053.05 | 488. 49 | 21.37 | 213.71 | 3. 05 | 21.37 | 182.00 | 0. 00 | 12089. 96 | 0. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 145079. 57 |
| PA特 洁工 | 2 | 2600. 00 | 3053.05 | 488. 49 | 21.37 | 213.71 | 3.05 | 21.37 | 182.00 | 0. 00 | 1859.99 | 0. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 22319. 93 |
| 秩序部 | 22 | S理 | 1 | 6000. 00 | 6000. 00 | 960. 00 | 42. 00 | 420. 00 | 6. 00 | 42. 00 | 420.00 | 0. 00 | 1890. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 22680. 00 |
| 领班 | 1 | 4200.00 | 4200. 00 | 672. 00 | 29.40 | 294.00 | 4.20 | 29. 40 | 294.00 | 0. 00 | 1323. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 15876.00 |
| 监控 员 | 8 | 3000. 00 | 3053.05 | 488. 49 | 21.37 | 213.71 | 3.05 | 21.37 | 210.00 | 0. 00 | 7663. 98 | 0. 00 | 0.00 | 0.00 | 91967. 74 |
|  | 2 | 3200. 00 | 3200. 00 | 512. 00 | 22. 40 | 224. 00 | 3.20 | 22. 40 | 224. 00 | 0. 00 | 2016. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 24192. 00 |
| 门岗 秩序 员 | 4 | 2800. 00 | 3053. 05 | 488. 49 | 21.37 | 213.71 | 3.05 | 21.37 | 196. 00 | 0. 00 | 3775.99 | 0. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 45311.87 |

扫描全能王创建





|  |
| --- |
|  oft  |
| 项 目 | 新培训中心(党校) |  |  |  |  | 单位：元 |
| 部 n | 人 数 | 岗位 | 编制 | 工资标准 | 社保若数 | 养老保险(16%) | 失业保险 (0.7%) | 医疗保险(7%) |  | 生育保险 | ,公蛾 | 企业年金 | 月合计 | 原补充医疗 保险报销标 | 五大疾病及 意外伤審保 | 大痫险 | 年合计 |
|  |  | 侧秩员 西岗序 | 4 | 3500. 00 | 3500. 00 | 560. 00 | 24.50 | 245. 00 | 3. 50 | 24.50 | 245. 00 | 0. 00 | 4410. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 52920. 00 |
| 査秩员 巡岗序 | 2 | 2800. 00 | 3053.05 | 488. 49 | 21.37 | 213.71 | 3.05 | 21.37 | 196. 00 | 0. 00 | 1887.99 | 0. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 22655. 93 |
| 工程部 | 22 | 工程 部经 理 | 1 | 7000. 00 | 7000. 00 | 1120.00 | 49. 00 | 490. 00 | 7. 00 | 49. 00 | 490. 00 | 0. 00 | 2205. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 0.00 | 26460.00 |
|  | 1 | 4200, 00 | 4200. 00 | 672, 00 | 29.40 | 294, 00 | 4. 20 | 29. 40 | 294. 00 | 0. 00 | 1323.00 | 0. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 15876. 00 |
| 水、 暖通 专业 | 1 | 4200. 00 | 4200.00 | 672. 00 | 29.40 | 294, 00 | 4, 20 | 29.40 | 294. 00 | 0. 00 | 1323. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 15876. 00 |
| 高压 配屯 室运；，- | 7 | 3200.00 | 3200. 00 | 512. 00 | 22.40 | 224. 00 | 3.20 | 22.40 | 224.00 | 0. 00 | 7056. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 84672. 00 |
| 弱电 运行 员 | 2 | 4000. 00 | 4000. 00 | 640, 00 | 28. 00 | 280. 00 | 4. 00 | 28.00 | 280. 00 | 0. 00 | 2520. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 30240. 00 |
| 台修 综维 | 2 | 3200. 00 | 3200. 00 | 512, 00 | 22.40 | 224. 00 | 3. 20 | 22.40 | 224.00 | 0.00 | 2016. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 24192. 00 |
| 暖通 运行 员 | 4 | 3200. 00 | 3200. 00 | 512.00 | 22. 40 | 224. 00 | 3. 20 | 22.40 | 224. 00 | 0.00 | 4032, 00 | 0.00 | 0. 00 | 0. 00 | 48384. 00 |

回勺

|  |
| --- |
|  亀社保邸细表\  |
| 项 | 新培训中心（党校） [-目*部* |  |  |  | 单位：元 |
| 部 n | 人 数 | 岗位 | 编飢 | 工资标准 | 社保基数 | 养老保险（16%） | 失业保险（0.7%） | 医疗保险（7%） |  |  |  | 企业年金 | 月合计 | 原补充医疗 保险报销标 | 匝大疾病及 意外伤害保 | 大病险 | 年合计 |
|  |  | 司炉 运行 员 | 4 | 3200. 00 | 3200. 00 | 512. 00 | 22.40 | 224.00 | 3. 20 | 22.40 | 224. 00 | 0. 00 | 4032. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 48384,00 |
|  |  | 餐饮 部经 理 | 1 | 7000. 00 | 7000. 00 | 1120. 00 | 49.00 | 490. 00 | 7, 00 | 49.00 | 490. 00 | 0. 00 | 2205. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 26460. 00 |
| 厨师 | 1 | 10000. 00 | 10000. 00 | 1600. 00 | 70. 00 | 700. 00 | 10. 00 | 70. 00 | 700. 00 | 0. 00 | 3150. 00 | 0, 00 | 0. 00 | 0. 00 | 37800. 00 |
| 菜师高、热M | 1 | 9000. 00 | 9000. 00 | 1440.00 | 63. 00 | 630. 00 | 9. 00 | 63.00 | 630. 00 | 0. 00 | 2835. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 0.00 | 34020. 00 |
| 菜师中、 热厨(她 | 2 | 7000. 00 | 7000. 00 | 1120, 00 | 49. 00 | 490. 00 | 7. 00 | 49. 00 | 490. 00 | 0. 00 | 4410. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 52920. 00 |
| 热菜 厨师 | 2 | 4500. 00 | 4500. 00 | 720. 00 | 31.50 | 315. 00 | 4.50 | 31.50 | 315. 00 | 0. 00 | 2835. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 34020. 00 |
| 冷荤 厨师 | 1 | 5500. 00 | 5500. 00 | 880, 00 | 38. 50 | 385. 00 | 5.50 | 38. 50 | 385. 00 | 0. 00 | 1732. 50 | 0. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 20790. 00 |
| 26 | 西点 厨师（中 | 1 | 5500. 00 | 5500. 00 | 880. 00 | 38.50 | 385. 00 | 5. 50 | 38. 50 | 385. 00 | 0. 00 | 1732. 50 | 0. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 20790. 00 |
| 面後厨师 （高*m \* | I | 9000. 00 | 9000. 00 | 1440. 00 | 63. 00 | 630. 00 | 9. 00 | 63.00 | 630. 00 | 0. 00 | 2835. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 34020. 00 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 企社费明细表§ |  |
| 项 目 | 新培训中心(党校) |  |  |  |  |  | 单位：元 |
| 门 | 人 数 | 肉位 | 编洌 | 工资标准 | 社保若数 | *养老保险*(16%) | 失业保险(0.7%) | 医疗保险(7%) |  | 点育保改 |  | 企业年金 | 月合计 | 原补充医疗 保险报销标 | 重大疾病及 意外伤害保 | 大病险 | 年合计 |
|  |  | 伽食 腭师(中*W..* | 1 | 5500. 00 | 5500.*00* | 880. 00 | 38.50 | 385. 00 | —5.50 | 38. 50 | 385. 00 | 0. 00 | 1732. 50 | 0. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 20790.00 |
| 血食 *厨姉* | 1 | 4000.00 | 4000. 00 | 640, 00 | 28. 00 | 280. 00 | 4.00 | 28. 00 | 280. 00 | 0. 00 | 1260. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 15120. 00 |
| BfE | 2 | 2800. 00 | 3053. 05 | 488.49 | 21.37 | 213.71 | 3. 05 | 21.37 | 196, 00 | 0. 00 | 1887. 99 | 0. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 22655.93 |
| VIP服 务员 | *5* | 5000. 00 | 5000. 00 | 800, 00 | 35. 00 | 350. 00 | 5. 00 | 35.00 | 350. 00 | 0. 00 | 7875, 00 | 0. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 94500.00 |
| 餐厅 服务员 | *2* | 3200. 00 | 3200. 00 | 512, 00 | 22.40 | 224. 00 | 3. 20 | 22.40 | 224, 00 | 0. 00 | 2016, 00 | 0. 00 | 0. 00 | 0. 00 | 24192. 00 |
| 初加 工、 洗消 | *5* | 2800. 00 | 3053. 05 | 488. 49 | 21.37 | 213.71 | 3. 05 | 21.37 | 196. 00 | 0. 00 | 4719.99 | 0. 00 | 0.00 | 0. 00 | 56639.84 |
| 合计 | 115 |  | 115 | *23234*1.67 | 234619.12 | 33622. 83 | 1471.00 | 14816.85 | 213. 20 | 1364, 14 | 16053, 00 | 0. 00 | 117590. 27 | 4100, 00 | 430, 00 | 100. 00 | 1775713. 27 |
| 残保金 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 262L36 |  |  |  |  | 39196. 08 |
| 合计 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1814909.35 |
| 人工费用总计 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 7444609. 39 |

|  |
| --- |
|  |
|  |  |  |  |  | **—** |  |  |
|  |  |  | 2020-2021**年节日值班甲關专匕** |  |  |
|  | 方号 | 岗位 | E | 匚資标准 | 级次\ |  | 加班气尹 | 备注 |
|  | **1** | 绶理值及 | 1 | 6.000 | *\* | 0 1 0 : |  | 按21.75天月 |
|  |  | 姬 | 1 | 4200 | *1* | II | 6372.41 |  |
|  | **8** | 消防值斑 | **、** | 3.0(H) | 、 | 11 | 18.206.90 |  |
|  | **4** | 强电值班 | **、** | 3200 | 、 | II | 19,420.69 |  |
|  | **5** | 空调、蛤排水值班 | 1 | 3,200 | 、 | 11 | 9.710.34 |  |
|  | **6** | 门肉 | 、 | 2.8(H) |  | 11 | 16.993.10 |  |
|  | **7** |  | 1 | 7,000 | 、 | U | 21,24138 |  |
|  | **8** | 黄厅服务员 | 1 | 3.200 |  | 11 | 9,710.34 |  |
|  | **9** | 洗砲工 | 2 | 200 | 、 | 11 | 16,993.10 |  |
|  | **10** | 容房服务员 | 1 | 2,800 | 1 | ll | 4,248.28 |  |
|  | **U** | 保洁员 | 1 | 2,600 | 1 | 11 | 3544.83 |  |
|  | 合计 | 15 |  |  |  | 135.944.83 |  |

