

项目编号：310115145241029141246-15165823

(正本 副本)

芦潮港社区街面网格管理服务项目

响

应

文

件

供应商（加盖公章）：

二〇二四年 12 月



目录

第一部分（商务）	1
一、磋商响应承诺书	1
二、首次报价一览表	3
三、首次报价的明细	4
四、商务条款偏离表	5
五、投标人基本情况表	6
六、近三年类似项目业绩清单	7
七、中小企业声明函（服务）	27
八、法定代表人资格证明书	28
8.1 法定代表人授权委托书	29
九、无重大违法记录承诺书	30
十、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函	31
十一、供应商书面声明	32
十二、项目人员配置表	33
十三、企业资质证明	35
1、营业执照	35
2、严重违法违规记录查询	36
3、信用中国查询	37
十四、项目承诺	46
第二部分（技术）	47
一、项目实施概况	47
二、整体项目实施方案	53
三、服务质量及保证措施	61
四、项目设备配置情况	65
五、应急预案和应急处理	66
1、灾害预防	66
2、预防和预警机制	66

3、编制预案	66
4、隐患排查	66
5、各类情况的应急预案	67
六、公司管理制度	80
1、公众管理制度	80
2、内部管理制度	80
3、质量手册及程序文件	80
4、工作手册	81
5、各岗位职责	81
6、岗位招录	90
7、留用安置方案及承诺	92
8、服务质量检查、整改、验收等内部监管机制	94
9、人员考核、奖惩及培训等激励机制	95
10、人员培训管理	98

第一部分（商务）

一、磋商响应承诺书

致：上海市浦东新区南汇新城镇人民政府

上海华升工程造价咨询事务所有限公司

根据贵方芦潮港社区街面网格管理服务项目竞争性磋商文件（项目编号为：310115145241029141246-15165823）要求，现正式授权的下列签字人周心雨、项目经理代表供应商上海芦建劳务有限公司上传本采购文件所规定内容的电子响应文件，并提交供备用纸质响应文件正本1份，副本2份。

据此函，签字人兹宣布同意如下：

按竞争性磋商文件的规定，首次总报价为（大写）人民币壹佰玖拾壹万柒仟陆佰元（¥：1917600元）。

我们将按竞争性磋商文件的规定，承担完成合同方的责任和义务。

我们已详细审核了全部竞争性磋商文件，包括竞争性磋商文件的澄清、修改文件（如有），我方已经充分行使了对磋商要求提出质疑和澄清的权利，因此我方承诺不再对磋商文件提出质疑。

我们同意在“供应商须知”所述的响应文件递交截止日期起遵循本响应文件的规定，并在“供应商须知”规定的磋商响应有效期满之前具有约束力。

本响应有效期为自响应文件递交截止日起90个日历天。

我方就本次磋商有关事项郑重声明如下：我方向贵方提交的所有文件、资料都是准确的和真实的。以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

同意进一步提供贵方可能要求的与本磋商有关的任何证据或资料。

与本磋商有关的正式通讯地址为：

地址：中国(上海)自由贸易试验区临港新片区芦硕路 298 号 202 室；

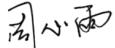
邮政编码：201306；

电话号码： 13127832737 ；

传真号码： 021-58377565 ；

电子邮件： 1099504903@qq.com ；

磋商响应单位（加盖公章）：

法定代表人或授权代表签字或盖章： 

日期： 2024 年 12 月 17 日



二、 首次报价一览表

项目名称：芦潮港社区街面网格管理服务项目

项目编号：310115145241029141246-15165823

货币单位：元/人民币

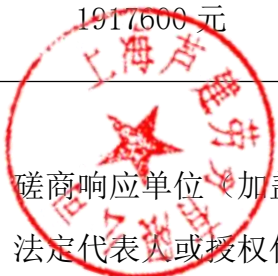
芦潮港社区街面网格管理服务项目包 1

磋商报价	服务期限	其他优惠承诺	磋商报价(大写)(总价、元)
1917600 元	2025年1月1日至2025年12月31日	无	壹佰玖拾壹万柒仟陆佰元整

磋商响应单位（加盖公章）：

法定代表人或授权代表签字或盖章：

日期：2024年12月17日



周小雨

三、首次报价的明细

项目名称：芦潮港社区街面网格管理服务项目

项目编号：310115145241029141246-15165823

序号	报价项目	项目费用	项目费用组合明细	备注
1	对街面的公共设施、安全隐患等进行巡查并协助完成信息收集、分类统计、上报处置服务	69000	828000（项目费*12月）	
2	服务地区现场安全督导巡查服务	46000	552000（项目费*12月）	
3	综合环境治理服务	10000	120000（项目费*12月）	
4	公共设施排查故障服务	34800	417600（项目费*12月）	
首次总报价		1917600 元		

磋商响应单位（加盖公章）

法定代表人或授权代表签字或盖章： 

日期：2024年12月17日

四、商务条款偏离表

项目名称：芦潮港社区街面网格管理服务项目

项目编号：310115145241029141246-15165823

序号	竞争性磋商文件 商务条款	响应文件的商务条款	偏离	说明
1.	服务期限	2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日	无偏离	
2.	付款方式	服务费每季度支付一次，经考核合格后甲方收到乙方开票后于 20 个工作日内支付。（满足绩效考核）	无偏离	
3.	最高限价	本项目最高限价为 192 万元	无偏离	
4.	服务承诺	<p>服务费每季度支付一次，经考核合格后甲方收到乙方开票后于 20 个工作日内支付。满意度综合评分低于 90 分，每分扣除 1000 元。</p> <p>采购人将按照相关规定对中标人进行合同的履约等方面的考核，发现弄虚作假，达不到国家、行业有关标准和招标文件规定及中标人响应文件所承诺内容的，一经查实，采购人有权视情况要求中标人整改、无条件换人、罚款，直至终止合同，并提请有关监督管理部门给予相应处罚。</p> <p>临时性服务：供应商应无条件的配合采购人或其他相关部门处理一些临时性的服务工作，积极参与突发性事件的协助处理，比如来信来访、防汛、防台、紧急情况下的人员调动等一切不可预见的事件，此类临时性服务适用于上海市浦东新区南汇新城镇人民政府管辖范围内，不受特定区域限定，统一由采购人调配。</p>		

注：对不满足竞争性磋商文件要求的部分，必须明确如实填写并说明原因。

五、投标人基本情况表

(一) 基本情况:

1. 单位名称: 上海芦建劳务有限公司
2. 地址: 中国(上海)自由贸易试验区临港新片区芦硕路 298 号 202 室
3. 邮编: 201306
4. 电话/传真: 021-58377565
5. 成立日期或注册日期: 2007 年 11 月 26 日至不约定期限
6. 行业类型:

(二) 基本经济指标 (到上年度 12 月 31 日止):

1. 实收资本: 500 万元
2. 资产总额: 582.57 万元
3. 负债总额: 0.02 万元
4. 营业收入: 771.2 万元
5. 净利润: 11.14 万元
6. 上交税收: 3.46 万元
7. 在册人数: 99

(三) 其他情况:

1. 专业人员分类及人数: / (有专业职称人数及职称情况, 其中有执业资格人数及职称情况, 其他人员情况等简介)
2. 企业资质证书情况: /
3. 其他需要说明的情况: /

我方承诺上述情况是真实、准确的, 我方同意根据采购人进一步要求出示有关资料予以证实。

六、 近三年类似项目业绩清单

项目名称：芦潮港社区街面网格管理服务项目

项目编号：310115145241029141246-15165823

序号	年份	项目名称	合同金额 (万元)	委托内容	委托单位	所附证明材料 在本响应文件 的所在页码
1.	2024 年	家门口救助项目	46.5276	综合服务	上海芦潮港资产投资经营有限公司	
2.	2024 年	服务策划项目	6.9343	综合服务	上海浦东新区南汇新城 镇社区体育俱乐部	
3.	2024 年	协税员服务项目	100	综合服务	上海南汇新城企业服务 有限公司	
4.	2024 年	追思堂服务项目	70	综合服务	上海芦潮港资产投资经 营有限公司	

注：

1. 本表后应附合同扫描件。
2. 类似程度，分为与本项目完全相同、近似相同、同一行业、基本无关，具体判别由磋商小组决定。
3. 成功案例，以合同签订日期为准，须提供合同首页（显示项目名称或项目内容页）和签字盖章页扫描件或影印件。同一单位一次招标三年沿用期内续签的多个合同按 1 个计，但同一单位 2 次经程序采购项目可按照 2 个计算。
4. 已承揽尚在履约期合同，以合同签订日期为准，须提供合同首页（显示项目名称或项目内容页）和签字盖章页的扫描件或影印件。

SY-24-04

劳务派遣协议

用工单位：上海芦潮港资产投资经营有限公司（以下简称甲方）

法定代表人：_____ 职务：_____

住所地：_____

统一信用代码：91310115630908259G

劳务派遣单位：上海芦建劳务有限公司（以下简称乙方）

法定代表人：_____ 职务：_____

住所地：_____

统一信用代码：91310115669364738P

甲、乙双方本着平等、自愿、互利的原则，根据各自经营活动的需要，经充分协商一致，订立本协议。

第一条、劳务派遣服务：

家门口社会救助服务人员交由乙方派遣人员承担，具体工作地点：南汇新城镇各居委，派出人数共 7 人。

第二条、协议期限：

本协议自 2024 年 7 月 1 日起，至 2024 年 12 月 31 日止。（在协议期限内，甲方需要另增派遣人员的，本协议顺延至该派遣人员合同期满止。）

第三条、乙方的权利和义务：

一、乙方基于甲方的用工需要为甲方派遣如下人员，并负责体检政审、岗前培训等组织工作，用工人选可由甲方推荐或选拔：

家门口救助服务项目：（一）宣传贯彻社会救助法律、法规和政策，协助我镇社会救助管理服务工作的开展。做好对辖区内社会救助各类重点人群的调查工作，积极建立、健全日常管理和建档工作，科学化、规范化地管理各类对象档案。（二）负责我镇居民最低生活保障、特困人员供养、受灾人员救助、医疗救助、教育救助、住房救助、临时救助等工作，接受相关救助的申请受理、调查审核，组织召开基层社会救助民主评议会。（三）上级安排的其他工作。



二、乙方负责调解劳务纠纷，处理与劳动者的劳动争议。

三、乙方应按有关规定负责派遣人员的工伤认定和劳动能力鉴定申报手续，负责工伤事故、意外伤害事故或患病和非因工负伤的善后处理工作。

四、乙方根据协议，按月向甲方做好费用结算，收取费用。

五、乙方应及时与被派至甲方的派遣人员签订《劳动合同》，建立劳动关系。及时与被甲方辞退的派遣人员解除或终止《劳动合同》。

六、乙方应按国家及上海市相关规定为派遣人员缴纳各项社会保险。缴纳各类社会保险费标准每年按政府规定作相应调整。

七、乙方负责做好派遣人员的思想工作，并尽力帮助解决派遣人员的实际困难。

第四条、甲方的权利和义务：

一、甲方按照岗位需求，负责使用派遣人员，并对其做好日常管理工作。

二、乙方派遣人员完成甲方所需劳务工派遣工作任务后，甲方应按月支付服务费给乙方，乙方应当依法为其员工支付工资并缴纳社会保险及公积金等各项福利待遇。

三、甲方应对甲方派遣人员进行政治、业务、安全操作和劳动纪律等方面的培训教育。

四、甲方按有关规定向派遣人员提供必要的劳动防护用品。甲方若安排派遣人员从事有职业危害工作的，应按照国家 and 上海市的有关规定提供符合国家规定的生产工作场所，并按有关规定给派遣人员提供必要的防护措施及劳动防护用品。

五、甲方可随时辞退乙方派遣人员。甲方如在本协议期内辞退乙方派遣人员，须以书面形式提前五天告知乙方。如乙方要辞退派遣员工，应提前1个月书面通知甲方，并及时向甲方提供新的岗位候选人，供甲方面试挑选。如发生经济补偿等费用，由乙方负责解决。

六、乙方应该依法为终止合同或解除合同的甲方派遣人员支付经济补偿金等费用。

七、若发生工伤、工亡或经济补偿等情况，由乙方负责。甲方先行垫付相应款项的，可向乙方追偿。

八、甲方不承担任何对于派遣人员的用工责任，所有劳动纠纷涉及的工资、社保、公积金、经济补偿金或者赔偿金（如有）等费用，均由乙方承担。

第五条、工作时间和休息休假：

一、甲方实行标准工时制。具体岗位实行何种工时制，由甲方视具体业务情况调整。

二、派遣人员休息休假按国家和上海市的有关规定给予执行。

第六条、费用结算：

一、乙方派遣人员的工资待遇由一方依法自主确定并负责按月支付给乙方劳动者（不得低于本市职工最低工资标准），甲方按约定向乙方支付服务费、管理费，管理费用按服务费总额的5%收取。

二、甲方向乙方每月一次性支付服务费、管理费。

三、乙方应当依法支付派遣人员依法参加的社会保险及其他相关费用（包括：养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险、残疾人保障金、住房公积金等）。

人员费用及管理费由甲方于签订合同后5日支付，管理费用由甲方在每月5日前支付给乙方，如逾期支付，按照同期贷款利率支付利息。

第七条、双方约定的其他事项：

一、甲方与派遣人员应明确双方的权利和义务。如派遣人员违反规章制度而对甲方造成经济损失，甲方可按规章制度及双方签订的协议的有关规定处理，并向乙方追偿。

二、派遣人员发生劳动争议时，由乙方依照劳动合同进行处理，由此产生的费用由乙方承担。

三、派遣人员发生工伤事故，由乙方进行处理，相关费用由工伤保险基金及乙方支付。

四、派遣人员的绩效奖金、高温费、车贴等其它各项费用由乙方根据规定自主发放。

五、派遣人员的加班加点工资，由乙方按《劳动法》、《劳动合同法》规定执行。

六、派遣人员的婚丧假、产假等有关假期，由乙方按有关规定执行。

七、甲方接受乙方的派遣服务，与劳动者不存在劳动关系，乙方与劳动者应及时签订劳动合同，依法为劳动者支付工资并缴纳社会保险及公积金等各项福利待遇。

第八条、其它：

一、协议期间任何一方要求变更或终止协议，均应提前三十天以书面形式通知对方，经甲乙双方协商一致后变更或终止协议。如违约，由此造成的经济损失，由违约方承担赔偿责任。违约方除应承担本合同约定的违约责任外，还应当承担另一方为主张权利支出的诉讼费、保全费、律师费、担保（保险）费、公证费、鉴定费、差旅费等。

二、本协议在履行中如发生争议，双方应协商解决；协商不成的，向合同履行地的人民法院提起诉讼。

三、本协议一式二份，甲乙双方各执一份，经双方签字盖章后生效，具有同等法律效力。

（以下无正文，为签字页）

(签字页)

甲方(盖章): 上海芦潮港资产投资经营有限公司

代表人(签字): _____

联系人: _____

单位地址: _____

联系电话: _____

签订日期: 24年6月28日



乙方(盖章): 上海芦建劳务有限公司

代表人(签字): _____

联系人: _____

单位地址: _____

联系电话: _____

签订日期: 24年6月28日



家门口救助服务项目劳务人员费用清单

单位：上海卢建劳务有限公司

序号	岗位名称	岗位人数	基本工资	饭贴	高温、节日费	社保公积金残保金	月绩效奖金	年度绩效	岗位职责
1	家门口救助服务人员1	5	2940	264	1400	3100	1600	22000	(一)宣传贯彻社会救助法律、法规和政策，协助我国社区内社会救助各类重点人群的调查工作，积极建立、健全日常管理和建档工作，科学化、规范化地管理各类对象档案。(二)负责我国居民最低生活保障、特困人员供养、受灾人员救助、医疗救助、教育救助、住房救助、临时救助等工作，接受相关救助的申请受理、临时救助审核，组织召开基层社会救助民主评议会议。(三)上级安排的其他工作。
2	家门口救助服务人员2	2	4500	0	0	0	0	0	
合计		5	42240	2640	42000	48000	48000	110000	

备注：此项目服务周期为2024年7月至2024年12月，
 劳务人员费用为443120元，
 管理费按劳务人员费用5%计算，管理费22156元。
 总计：465276元。



五、乙方应及时与被派至甲方的派遣人员签订《劳动合同》，建立劳动关系。及时与被甲方辞退的派遣人员解除或终止《劳动合同》。

六、乙方应按国家及上海市相关规定为派遣人员缴纳各项社会保险。缴纳各类社会保险费标准每年按政府规定作相应调整。

七、乙方负责做好派遣人员的思想工作，并尽力帮助解决派遣人员的实际困难。

第四条、甲方的权利和义务：

一、甲方按照岗位要求，负责使用派遣人员，并对其做好日常管理工作。

二、乙方派遣人员完成甲方所需劳务工派遣工作任务后，甲方应按月支付服务费给乙方，乙方应当依法为其员工支付工资并缴纳社会保险及公积金等各项福利待遇。

三、甲方应对甲方派遣人员进行政治、业务、安全操作和劳动纪律等方面的培训教育。

四、甲方按有关规定向派遣人员提供必要的劳动防护用品。甲方若安排派遣人员从事有职业危害工作的，应按照国家 and 上海市的有关规定提供符合国家规定的生产工作场所，并按有关规定给派遣人员提供必要的防护措施及劳动防护用品。

五、甲方不可随意退回乙方派遣人员。如因特殊原因甲方退回派遣人员的，退回且未重新上岗期间，乙方向待岗员工支付最低工资，相关费用由用工单位承担。如乙方要辞退派遣员工，应提前1个月书面通知甲方，并及时向甲方提供新的岗位候选人，供甲方面试挑选，如发生经济补偿等费用，由甲方负责。

六、该项目劳动纠纷涉及的工资、社保、公积金、经济补偿金或者赔偿金（如有）等费用，由甲方承担。乙方先行垫付相应款项的，可向甲方追偿。

七、派遣员工在派遣期间发生工伤的，甲方应在24小时内立即书面通知乙方，并及时将受伤的派遣员工送往工伤治疗医院治疗，所发生的费用由甲方承担。乙方应负责工伤的认定申请和伤残等级鉴定申请，甲方应当协助乙方工伤认定的调查核实工作。派遣员工的工伤待遇除由社会保险及甲、乙双方约定的商业保险支付的保险赔偿金额外，不足的部分及由用人单位承担部分，由甲方承担。

八、甲方应做好管理工作，派遣劳动者致人损害的，由用人单位与派遣劳动者共同负责。

第五条、工作时间和休息休假：

一、甲方实行标准工时制。具体岗位实行何种工时制，由甲方视具体业务情况调整。

二、派遣人员休息休假按国家和上海市的有关规定给予执行。

第六条、费用结算：

一、乙方派遣人员的工资待遇由一方依法自主确定并负责按月支付给乙方劳动者（不得低于本市职工最低工资标准），甲方按约定向乙方支付服务费、管理费，其中管理费用按每人 200 元/月收取，服务费总计 69343 元（大写陆万玖仟叁佰肆拾叁元整）。

二、甲方向乙方按约定支付服务费、管理费（6 月 35%、10 月 35%、12 月 30%），乙方开具发票后，甲方应于 5 个工作日内支付。

三、乙方应当依法支付派遣人员依法参加的社会保险及其他相关费用（包括：养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险、残疾人保障金、住房公积金等）。

人员费用及管理费由甲方于签订合同后 5 日支付，管理费用由甲方在每月 5 日前支付给乙方，如逾期支付，按照同期贷款利率支付利息。

第七条、双方约定的其他事项：

一、派遣人员的绩效奖金、高温费、车贴等其它各项费用由甲方根据规定自主发放。

二、派遣人员的加班加点工资，由甲方按《劳动法》、《劳动合同法》规定，根据实际情况执行。

三、派遣人员的婚丧假、产假等有关假期，由甲方按有关规定执行。

四、因上述事由发生纠纷的，由甲方负责处理。乙方因此支付相关费用的，由甲方承担。

第八条、其它：

一、协议期间任何一方要求变更或终止协议，均应提前三十天以书面形式通知对方，经甲乙双方协商一致后变更或终止协议。如违约，由此造成的经济损失，

由违约方承担赔偿责任。违约方除应承担本合同约定的违约责任外，还应当承担另一方为主张权利支出的诉讼费、保全费、律师费、担保（保险）费、公证费、鉴定费、差旅费等。

二、本协议在履行中如发生争议，双方应协商解决；协商不成的，向合同履行地的人民法院提起诉讼。

三、本协议一式二份，甲乙双方各执一份，经双方签字盖章后生效，具有同等法律效力。

（以下无正文，为签字页）

1
2
3
4
5
6



甲方（盖章）：上海浦东新区南汇新城社区体育俱乐部
代表人（签字）：[Signature]
签订日期：2024 年 4 月 20 日



乙方（盖章）：上海芦建劳务有限公司
代表人（签字）：[Signature]
签订日期：2024 年 4 月 20 日

劳务派遣协议

用工单位：上海南汇新城企业服务有限公司（以下简称甲方）

法定代表人：_____ 职务：_____

住所地：_____

统一信用代码：_____ 91310115063736904U _____

劳务派遣单位：上海芦建劳务有限公司（以下简称乙方）

法定代表人：_____ 职务：_____

住所地：_____

统一信用代码：_____ 91310115669364738P _____

甲、乙双方本着平等、自愿、互利的原则，根据各自经营活动的需要，经充分协商一致，订立本协议。

第一条、劳务派遣服务：

甲方将部分岗位的工作交乙方派遣人员承担，具体工作地点：由甲方按实际情况安排，派出人数按实际使用人员确定。

第二条、协议期限：

本协议自 2024 年 1 月 1 日起，至 2025 年 12 月 31 日止。（在协议期限内，甲方需要另增派遣人员的，本协议顺延至该派遣人员合同期满止。）

第三条、乙方的权利和义务：

一、乙方必须按照甲方的用工需要提供相关服务，并负责体检政审、岗前培训等组织工作，用工人选由甲方推荐或选拔。

二、乙方负责调解劳务纠纷，处理与劳动者的劳动争议。

三、乙方应按有关规定负责派遣人员的工伤认定和劳动能力鉴定申报手续，负责工伤事故、意外伤害事故或患病和非因工负伤的善后处理工作。

四、乙方根据协议，按月向甲方做好费用结算，收取服务费。

五、乙方应及时与被派至甲方的派遣人员签订《劳动合同》，建立劳动关系。及时与被甲方辞退的派遣人员解除或终止《劳动合同》。

六、乙方应按国家及上海市相关规定为派遣人员缴纳各项社会保险。缴纳各类社会保险费标准每年按政府规定作相应调整。



七、乙方负责做好派遣人员的思想工作，并尽力帮助解决派遣人员的实际困难。

第四条、甲方的权利和义务：

一、甲方按照岗位需求，负责使用派遣人员，并对其做好日常管理工作。

二、乙方派遣人员完成甲方所需劳务工派遣工作任务后，甲方应按月支付服务费给乙方，乙方应当依法为其员工支付工资并缴纳社会保险及公积金等各项福利待遇。

三、甲方应对甲方派遣人员进行政治、业务、安全操作和劳动纪律等方面的培训教育。

四、甲方按有关规定向派遣人员提供必要的劳动防护用品。甲方若安排派遣人员从事有职业危害工作的，应按照国家 and 上海市的有关规定提供符合国家规定的生产工作场所，并按有关规定给派遣人员提供必要的防护措施及劳动防护用品。

五、甲方可随时辞退乙方派遣人员。甲方如在本协议期内辞退乙方派遣人员，须以书面形式提前五天告知乙方。如乙方要辞退派遣员工，应提前1个月书面通知甲方，并及时向甲方提供新的岗位候选人，供甲方面试挑选。如发生经济补偿等费用，由乙方负责解决。

六、乙方应该依法为终止合同或解除合同的甲方派遣人员支付经济补偿金等费用。

七、若发生工伤、工亡或经济补偿等情况，由乙方负责。甲方先行垫付相应款项的，可向乙方追偿。

八、甲方不承担任何对于派遣人员的用工责任，所有劳动纠纷涉及的工资、社保、公积金、经济补偿金或者赔偿金（如有）等费用，均由乙方承担。

第五条、工作时间和休息休假：

一、甲方实行 标准 工时制。具体岗位实行何种工时制，由甲方向有关部门办妥报批手续。

二、派遣人员休息休假按国家和上海市的有关规定给予执行。

第六条、费用结算：

一、乙方派遣人员的工资待遇由一方依法自主确定并负责按月支付给乙方劳

劳动者（不得低于本市职工最低工资标准），甲方每月按约定向乙方支付服务费。

二、甲方向乙方按月度支付服务费及其他相关费用，其中劳务管理费每人伍拾元。

三、乙方应当依法支付派遣人员依法参加的社会保险及其他相关费用（包括：养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险、残疾人保障金、住房公积金等）。

上述费用由甲方在每季15日前支付给乙方，如逾期支付，按照同期贷款利率支付利息。

第七条、双方约定的其他事项：

一、甲方与派遣人员应明确双方的权利和义务。如派遣人员违反规章制度而对甲方造成经济损失，甲方可按规章制度及双方签订的协议的有关规定处理，并向乙方追偿。

二、派遣人员发生劳动争议时，由乙方依照劳动合同进行处理，由此产生的费用由乙方承担。

三、派遣人员发生工伤事故，由乙方进行处理，相关费用由工伤保险基金及乙方支付。

四、派遣人员的绩效奖金、高温费、车贴等其它各项费用由乙方根据规定自主发放。

五、派遣人员的加班加点工资，由乙方按《劳动法》、《劳动合同法》规定执行。

六、派遣人员的婚丧假、产假等有关假期，由乙方按有关规定执行。

七、甲方接受乙方的派遣服务，与劳动者不存在劳动关系，乙方与劳动者应及时签订劳动合同，依法为劳动者支付工资并缴纳社会保险及公积金等各项福利待遇。

第八条、其它：

一、协议期间任何一方要求变更或终止协议，均应提前三十天以书面形式通知对方，经甲乙双方协商一致后变更或终止协议。如违约，由此造成的经济损失，由违约方承担赔偿责任。违约方除应承担本合同约定的违约责任外，还应当承担另一方为主张权利支出的诉讼费、保全费、律师费、担保（保险）费、公证费、

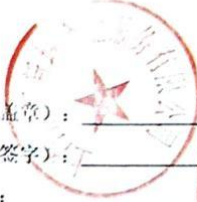
鉴定费、差旅费等。

二、本协议在履行中如发生争议，双方应协商解决；协商不成的，向合同履行地的人民法院提起诉讼。

三、本协议一式二份，甲乙双方各执一份，经双方签字盖章后生效，具有同等法律效力。

(以下无正文，为签字页)

□



(签字页)

甲方(盖章): _____
 代表人(签字): _____
 联系人: _____
 单位地址: _____
 联系电话: _____
 签订日期: 2023年12月27日



乙方(盖章): _____
 代表人(签字): _____
 联系人: _____
 单位地址: _____
 联系电话: _____
 签订日期: _____年____月____日

JY-24-006

劳务服务采购合同

甲方：上海芦潮港资产投资经营有限公司

法定代表人：

地址：

电话：

乙方：上海芦建劳务有限公司

法定代表人：

地址：

电话：

甲乙双方就乙方向甲方提供劳务服务事宜，经协商达成一致，签订本合同。

一、劳务服务内容

1. 乙方同意向甲方提供劳务服务，具体服务范围，由甲乙双方共同协商确定。

2. 服务期限：自 2024 年 8 月 6 日至 2025 年 8 月 5 日

服务范围：

1. 服务区域：南芦公路 2000 号、2002 号。

2. 人数：乙方将安排不少于 7 名人员向甲方提供本合同项下服务。

劳务服务	
综合管理	1 人次/月
现场协调	2 人次/月
卫生保洁	3 人次/月
保安	1 人次/月

二、双方权利义务

(一) 甲方权利义务

1. 甲方有权对劳务人员的劳务服务进行监督、考核、及时反馈劳务履职情况。
对提供服务不符合本合同要求的劳务人员及乙方管理中存在的严重问题，有权向

乙方提出限期整改意见。

2. 甲方应支持并配合乙方劳务人员在职责范围内做好区域内的各项执勤管理服务,有义务教育其员工尊重劳务人员的服务,对劳务人员履行职责的行为予以支持。

3. 甲方有权对乙方提供的劳务服务进行考核,发现有不符本合同要求的,有权要求乙方予以整改。

4. 乙方负责劳务人员的勤务指挥,人员调动和休假安排。

(二) 乙方权利义务

1. 乙方应按时发放劳务人员劳动报酬、福利和奖金,提供劳务人员执勤所需的制式服装等履行本合同义务所需的执勤用品及其他符合国标准的装备。

2. 乙方提供的劳务人员应符合相关法律法规的规定。

三、服务费标准及支付

1. 乙方劳务人员的工资由乙方自主确定并按月支付给劳动者,甲方按约定向乙方支付服务费、管理费,管理费用按服务费总额的10%收取。

2. 付款方式:甲方向乙方每季度支付服务费、管理费,相关费用据实结算。甲方通过银行转账方式向乙方付款,乙方账户信息如下:

开户银行: 上海农村商业银行股份有限公司芦潮港支行

账户名称: 上海芦建劳务有限公司

账号: 32781808010005416

甲方每次付款前,乙方应开具并送达合法等额发票,乙方未按要求提供发票的,甲方有权拒绝付款,且该拒付不构成甲方违约。

四、双方约定的其他事项

1. 甲方与劳务人员应明确双方的权利和义务。如劳务人员违反规章制度而对甲方造成经济损失,甲方可按规章制度及双方签订的协议的有关规定处理,并向乙方追偿。

2. 劳务人员发生劳动争议时,由乙方依照劳动合同进行处理,由此产生的费用由乙方承担。

3. 劳务人员发生工伤事故,由乙方进行处理,相关费用由工伤保险基金及乙方支付。

劳务
有限公司
同签订

4. 劳务人员的绩效奖金、高温费、车贴等其它各项费用由乙方根据规定自主发放。

5. 劳务人员的加班加点工资，由乙方按《劳动法》、《劳动合同法》规定执行。

6. 劳务人员的婚丧假、产假等有关假期，由乙方按有关规定执行。

7. 甲方接受乙方的劳务服务，与劳动者不存在劳动关系，乙方与劳动者应及时签订劳动合同，依法为劳动者支付工资并缴纳社会保险及公积金等各项福利待遇。

六、争议解决

双方因履行本协议产生争议的，应友好协商解决，协商不成的，任何一方有权向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

七、其他

1. 本合同一式肆份，双方各执贰份，具有同等法律效力，自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。

(以下无正文)

甲方（盖章）：
法定代表人
/授权代表（签字）：
年 月 日

乙方（盖章）：
法定代表人：
/授权代表（签字）：
年 月 日

七、中小企业声明函（服务）

本公司上海芦建劳务有限公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司上海芦建劳务有限公司参加（上海市浦东新区南汇新城镇人民政府）的（芦潮港社区街面网格管理服务项目）采购活动，服务全部由符合政策要求的小微企业承接。相关企业（含联合体中的小微企业、签订分包意向协议的小微企业）的具体情况如下：

1. （芦潮港社区街面网格管理服务项目），属于（其他未列明行业）：承建（承接）企业为上海芦建劳务有限公司，从业人员99人，营业收入为771.2万元，资产总额为582.57万元，属于小型企业；

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。



企业名称（盖章）：

日期：2024年12月17日

八、法定代表人资格证明书

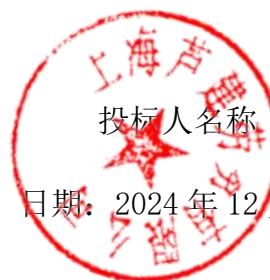
致：上海市浦东新区南汇新城镇人民政府

兹证明杨媛媛（姓名），性别女，年龄34，身份证号码310224199005270045，现任我单位 总经理（职务），系本公司法定代表人（负责人）。

附：法定代表人性别：女 身份证号码：310224199005270045

公司注册号码：42000000202404180111

单位类型：有限责任公司(非自然人投资或控股的法人独资)



投标人名称（加盖公章）：

日期：2024年12月17日

8.1 法定代表人授权委托书

本授权书声明:注册于中国(上海)自由贸易试验区临港新片区芦硕路 298 号 202 室的上海芦建劳务有限公司的下面签字的杨媛媛、总经理代表本公司授权下面签字的周心雨、项目经理 为本公司的合法代理人, 以我方的名义参加 (芦潮港社区街面网格管理服务项目、310115145241029141246-15165823) 的投标活动, 并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。我方对被授权人的签名事项负全部责任。

本授权书于 2024 年 12 月 5 日至 2025 年 3 月 4 日有效, 代理人无转委托权。

特此声明。



法定代表人签字或盖章: _____ 杨媛媛

被授权人签字或盖章: _____ 周心雨

职务: 项目经理

单位名称 (加盖公章): _____

地址: 中国(上海)自由贸易试验区临港新片区芦硕路 298 号 202 室

九、无重大违法记录承诺书

致：上海市浦东新区南汇新城镇人民政府

在参加本次投标截止之日起前三年内，我公司未因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

特此声明。

投标人全称（加盖公章）：_____

投标人地址：中国(上海)自由贸易试验区临港新片区芦硕路 298 号 202 室

法定代表人（签字或盖章）：曹婉婷

被授权人（签字或盖章）：周心雨

手机：13127832737

2024 年 12 月 17 日

十、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

我方上海芦建劳务有限公司（供应商名称）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（二）项、第（四）项规定条件，具体包括：

- 1、具有健全的财务会计制度；
- 2、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）

日期：2024年12月17日



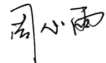
十一、供应商书面声明

致：上海市浦东新区南汇新城镇人民政府



我公司承诺已自查，在参加本项目政府采购活动中未违反《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。”



特此声明。




供应商（加盖公章）：

法定代表人或授权委托人（签字或盖章）： 

日期：2024年12月17日

主要人员  

主要人员2  历史主要人员1 

序号	姓名	职务	持股比例
1	 杨媛媛 法定代表人 受益所有人	执行董事	-
2	 杨永平 	监事	-

十二、项目人员配置表

项目名称：芦潮港社区街面网格管理服务项目

项目编号：310115145241029141246-15165823

序号	姓名	年龄	性别	职务/职称	履历和业绩	所附业绩证明材料页码	所获荣誉/证书	本项目承担任务和角色	备注
一、项目负责人									
1.	周心雨	27		项目经理	/	/	/	项目经理	
二、拟投入项目人员									
1.	黄正泉	56	男	业务员	/	/	/	业务员	
2.	丁卫国	54	男	业务员	/	/	/	业务员	
3.	茅水凤	49	女	业务员	/	/	/	业务员	
4.	龚叶	49	女	业务员	/	/	/	业务员	
5.	樊春红	49	女	业务员	/	/	/	业务员	
6.	叶红	47	女	业务员	/	/	/	业务员	
7.	祝红燕	47	女	业务员	/	/	/	业务员	
8.	邹婉	46	女	业务员	/	/	/	业务员	
9.	盛瑛	44	女	业务员	/	/	/	业务员	
10.	石慧	41	女	业务员	/	/	/	业务员	
11.	顾灵丹	40	女	业务员	/	/	/	业务员	
12.	张正华	59	男	业务员	/	/	/	业务员	
13.	苏祥龙	59	男	业务员	/	/	/	业务员	
14.	朱为明	58	男	业务员	/	/	/	业务员	
15.	赵家林	58	男	业务员	/	/	/	业务员	
16.	张庆娇	48	女	业务员	/	/	/	业务员	
17.	陈红	47	女	业务员	/	/	/	业务员	
18.	瞿华萍	46	女	业务员	/	/	/	业务员	

19.	袁 荣	46	男	业务员	/	/	/	业务员	
20.	袁润梅	45	女	业务员	/	/	/	业务员	
21.	李 刚	38	男	业务员	/	/	/	业务员	
22.	王丽婷	36	女	业务员	/	/	/	业务员	
23.	王双于	29	女	业务员	/	/	/	业务员	

供应商（加盖公章）：

法定代表人或授权委托人（签字或盖章）：周小雨

日期：2024年12月17日

十三、企业资质证明

1、营业执照



2、严重违法违规记录查询

财政部唯一指定政府采购信息网络发布媒体 国家级政府采购专业网站 服务热线：400-810-1996

 **中国政府采购网**
中国政府购买服务信息平台
www.ccgp.gov.cn

首页 政采法规 购买服务 监督检查 信息公告 国际专栏

当前位置：首页 > 政府采购严重违法失信行为记录名单 >

政府采购严重违法失信行为信息记录

HTTP://WWW.CCGP.GOV.CN/

企业名称：上海芦建劳务有限公司
执法单位： 处罚日期：2021-12-01 至 2024-12-31 查询前，请至少输入一个查询条件 查找 重置

序号	企业名称	统一社会信用代码 (或组织机构代码)	企业地址	严重违法失信行为 的具体情形	处罚结果	处罚依据	处罚日期	公布日期	执法单位
没有该企业的相关记录 本次查询的企业：上海芦建劳务有限公司 本次查询的时间：2024年12月16日 11时42分									

提示：本平台信息依据《关于报送政府采购严重违法失信行为信息记录的通知》（财办函〔2014〕526号）发布，如有疑问请联系具体执法单位。

版权所有 © 2024 中华人民共和国财政部

3、信用中国查询

信用中国
WWW.CREDITCHINA.GOV.CN

扫一扫
核验码

法人和非法人组织 公共信用信息报告

版本号V2.0

机构名称： 上海芦建劳务有限公司
统一社会信用代码： 91310115669364738P
报告编号： 202412161142381699Z428

上海芦建劳务有限公司

报告生成日期	2024年12月16日
报告出具单位	国家公共信用和地理空间信息中心

公共信用信息概览



上海芦建劳务有限公司

存续 守信激励对象

登记注册基本信息

基础信息

统一社会信用代码	91310115669364738P	法定代表人/负责人/执行事务合伙人	杨媛媛
企业类型	有限责任公司(非自然人投资或控股的法人独资)	成立日期	2007-11-26
住所	中国(上海)自由贸易试验区临港新片区芦硕路298号202室		

信用信息概要

行政管理	3条	诚实守信	6条
严重失信	0条	经营异常	0条
信用承诺	3条	信用评价	0条
司法判决	0条	其他	0条

报告生成日期	2024年12月16日	报告出具单位	国家公共信用和地理空间信息中心
--------	-------------	--------	-----------------



报告说明



- 1.本报告所展示的数据和资料为公共信用信息，“信用中国”网站承诺在数据汇总、加工、整合的过程中保持客观中立，不主动编辑或修改信息的内容。
- 2.受限于现有技术水平等原因，对此报告信息的展示，并不视为“信用中国”对其内容的真实性、准确性、完整性、时效性作出任何形式的确认或担保。请在依据本报告信息作出判断或决策前，自行进一步核实此类信息的完整或准确性，并自行承担使用后果。
- 3.如认为本报告所展示信息存在错误、遗漏、重复公示、不应公示、超期公示或与认定机关信息不一致等情况，请以数据源单位的信息为准，并可按照网站“信用信息异议申诉指南”提出异议申诉；如需对相关行政处罚信息进行信用修复，可按照网站“行政处罚信息信用修复流程指引”提出信用修复申请；如需对相关严重失信主体名单进行信用修复，请咨询名单认定单位。
- 4.本报告已添加“信用中国”水印、生成唯一的报告编号和报告核验码。如需对内容的真实性进行核验，可通过扫一扫报告首页“核验码”，查看本报告生成时的内容与纸质版报告内容是否一致。
- 5.本报告展示行政管理、诚实守信、严重失信、经营异常、信用承诺、信用评价、司法判决以及其他类等信息，因篇幅有限，单类信息仅按更新程度展示最近日期的100条。如有特殊需求，请与我们联系。



正文

扫一扫



核验码

存续

守信激励对象

上海芦建劳务有限公司

一、登记注册基础信息

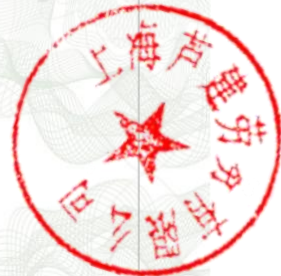
| 基础信息

企业名称：	上海芦建劳务有限公司
统一社会信用代码：	91310115669364738P
法定代表人/负责人/执行事务合伙人：	杨媛媛
企业类型：	有限责任公司（非自然人投资或控股的法人独资）
成立日期：	2007-11-26
住所：	中国（上海）自由贸易试验区临港新片区芦硕路298号202室

二、行政管理信息（共 3 条）

| 行政许可

行政许可决定书号：	D231844960	第 1 条
行政许可决定书名称：	建设工程企业资质许可	
许可证书名称：	—	
许可类别：	核准	
许可编号：	—	
许可决定日期：	2024-04-30	
有效期自：	2024-04-30	
有效期至：	2029-04-29	
许可内容：	劳务分包施工劳务企业资质不分级	
许可机关：	上海市住房和城乡建设管理委员会	



正文

扫一扫



核验码

存续

守信激励对象

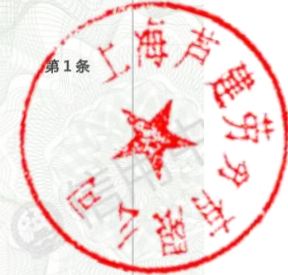
上海芦建劳务有限公司

一、登记注册基本信息

基础信息	
企业名称：	上海芦建劳务有限公司
统一社会信用代码：	91310115669364738P
法定代表人/负责人/执行事务合伙人：	杨媛媛
企业类型：	有限责任公司（非自然人投资或控股的法人独资）
成立日期：	2007-11-26
住所：	中国（上海）自由贸易试验区临港新片区芦硕路298号202室

二、行政管理信息 (共 3 条)

行政许可	
行政许可决定书号：	D231844960
行政许可决定书名称：	建设工程企业资质许可
许可证书名称：	—
许可类别：	核准
许可编号：	—
许可决定日期：	2024-04-30
有效期自：	2024-04-30
有效期至：	2029-04-29
许可内容：	劳务分包施工劳务企业资质不分级
许可机关：	上海市住房和城乡建设管理委员会



有效期自：	2022-07-27
有效期至：	2025-09-12
许可内容：	经营劳务派遣业务
许可机关：	上海市浦东新区人力资源和社会保障局
许可机关统一社会信用代码：	11310115002421239Q
数据来源单位：	上海市人力资源和社会保障局
数据来源单位统一社会信用代码：	1131000068735121X0

三、诚实守信相关荣誉信息 (共 6 条)

 纳税信用A级纳税人		
纳税人名称：	上海芦建筑劳务有限公司	第 1 条
纳税人识别号：	91310115669364738P	
评价年度：	2023	
数据来源：	国家税务总局	

 纳税信用A级纳税人		
纳税人名称：	上海芦建筑劳务有限公司	第 2 条
纳税人识别号：	91310115669364738P	
评价年度：	2022	
数据来源：	国家税务总局	

 纳税信用A级纳税人		
纳税人名称：	上海芦建筑劳务有限公司	第 3 条
纳税人识别号：	91310115669364738P	



评价年度: 2021
数据来源: 国家税务总局

| 纳税信用A级纳税人

纳税人名称: 上海芦建筑劳务有限公司 第 4 条
纳税人识别号: 91310115669364738P
评价年度: 2020
数据来源: 国家税务总局

| 纳税信用A级纳税人

纳税人名称: 上海芦建筑劳务有限公司 第 5 条
纳税人识别号: 91310115669364738P
评价年度: 2019
数据来源: 国家税务总局

| 纳税信用A级纳税人

纳税人名称: 上海芦建筑劳务有限公司 第 6 条
纳税人识别号: 310115669364738
评价年度: 2015
数据来源: 国家税务总局

四、严重失信信息 (共 0 条)

查询期内无相关记录

五、经营 (活动) 异常名录 (状态) 信息 (共 0 条)



查询期内无相关记录

六、信用承诺信息 (共 3 条)

| 企业信用承诺信息

承诺编码：	31011520190619000008	第 1 条
承诺类型：	审批替代型	
承诺事由：	劳务派遣许可证	
承诺内容：	告知书（一网通办）	
承诺作出日期：	2019-06-19	
承诺履行状态：	全部履行	
承诺受理单位：	上海市浦东新区人力资源和社会保障局	
承诺受理单位统一社会信用代码：	11310115002421239Q	

| 企业信用承诺信息

承诺编码：	31011520190619000001	第 2 条
承诺类型：	审批替代型	
承诺事由：	劳务派遣许可证	
承诺内容：	告知书（一网通办）	
承诺作出日期：	2019-06-19	
承诺履行状态：	全部履行	
承诺受理单位：	上海市浦东新区人力资源和社会保障局	
承诺受理单位统一社会信用代码：	11310115002421239Q	

| 企业信用承诺信息

承诺编码：	31011520190619000007	第 3 条
-------	----------------------	-------



承诺类型： 审批替代型
承诺事由： 劳务派遣许可证
承诺内容： 告知书（一网通办）
承诺作出日期： 2019-06-19
承诺履行状态： 全部履行
承诺受理单位： 上海市浦东新区人力资源和社会保障局
承诺受理单位统一社会信用代码： 11310115002421239Q

七、信用评价信息 (共 0 条)

此项信息相关部门暂未提供

八、司法判决及执行信息 (共 0 条)

此项信息相关部门暂未提供

九、其他信息 (共 0 条)

查询期内无相关记录

十、信用状况提升建议

建议秉持诚信理念，合法有序开展经营活动。

结束



十四、项目承诺

致：上海市浦东新区南汇新城镇人民政府
上海华升工程造价咨询事务所有限公司

我司承诺若中标将满足采购人及采购文件要求：

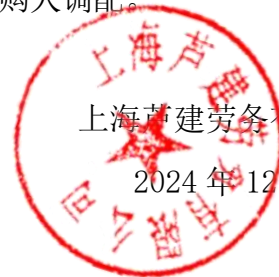
1、服务费每季度支付一次，经考核合格后甲方收到乙方开票后于 20 个工作日内支付。满意度综合评分低于 90 分，每分扣除 1000 元。

2、采购人将按照相关规定对中标人进行合同的履约等方面的考核，发现弄虚作假，达不到国家、行业有关标准和招标文件规定及中标人响应文件所承诺内容的，一经查实，采购人有权视情况要求中标人整改、无条件换人、罚款，直至终止合同，并提请有关监督管理部门给予相应处罚。

3、临时性服务：供应商应无条件的配合采购人或其他相关部门处理一些临时性的服务工作，积极参与突发性事件的协助处理，比如来信来访、防汛、防台、紧急情况下的人员调动等一切不可预见的事件，此类临时性服务适用于上海市浦东新区南汇新城镇人民政府管辖范围内，不受特定区域限定，统一由采购人调配。

上海华建劳务有限公司

2024年12月17日



第二部分（技术）

一、项目实施概况

项目名称	芦潮港社区街面网格管理服务项目
项目内容	对街面的公共设施、安全隐患等进行巡查并协助完成信息收集、分类统计、上报处置等。
预算资金	预算金额（元）：1920000 元，最高限价（元）：1920000 元。
服务期	一年，2025 年 1 月 1 日-2025 年 12 月 31 日
服务地点	浦东新区南汇新城镇芦潮港辖区及商圈

服务内容及要求

1 服务内容：对街面的公共设施、安全隐患等进行巡查并协助完成信息收集、分类统计、上报处置等。

1) 每天定期安排人员巡查沿街商圈、市场等场所的消防安全、食品安全等问题，确保每周至少全面巡查一次。

2) 巡查发现暴露垃圾、水体污染、非法排污等综合环境等问题。

3) 巡查发现如路灯、窨井盖、指示牌等以及口袋公园等公共区域内的公共设施缺失、损坏等问题。

4) 巡查发现其他问题。

5) 协助完成信息收集、分类统计、上报处置等

6) 若在巡查中发现需协调相关部门处置的事部件，第一时间进行上报;发现简易的托底案件，可及时在现场进行处置消除隐患。

服务标准：

执行任务积极主动、认真负责，不推诿、不拖延。执勤时着装整洁、装备齐整，遵守交通规则，不偷懒、嬉闹、饮酒、抽烟，语言文明、行为规范自觉回避冲突。日常巡查中，在力所能及情况下，履行“举手之劳”责任，做到应发现、尽发现，

应处置、尽处置。

人员要求：

遵纪守法，服从指挥，品行良好，语言文明，行为规范，责任心强，无违法犯罪记录。身体健康，无残疾、无传染性疾病。吃苦耐劳，认真负责，能熟练使用电子通讯设备，口齿清晰、普通话标准，有较强的沟通理解及辨别能力。

人员数量配置由供应商根据响应方案自行考虑人数，人岗匹配，人员充足，满足项目采购需要。人员休息时间须满足国家相关规定。

3 付款方式

服务费每季度支付一次，经考核合格后甲方收到乙方开票后于 20 个工作日内支付。满意度综合评分低于 90 分，每分扣除 1000 元。

4 履约验收

验收主体：芦潮港社区；

验收时间：服务存续期间每 3 个月考核一次，首期考核时间为 2025 年 4 月中上旬。验收方式：由芦潮港社区参与满意度调查，计算综合评分。

验收标准：满意度调查综合评分 90 分以上为合格，低于 90 分每分扣除 1000 元。

1 满意度调查（考核）内容参考以下考核办法 1.考核方法（每次任务进行时）

（1）测评：采购人每次任务进行时对服务方执勤人员的出勤在位情况、仪态仪表、组织及岗位纪律等，进行巡视检查，如发现问题，记录发生事件，进行奖/扣分，每次任务结束时汇总。

（2）考核：每次任务结束时由采购方负责人结合服务方派遣的服务人员的执勤工作情况以及每次任务结束时的测评结果，对服务方进行考核验收。

备注：具体测评、考核、最终考核办法由采购人确定，以下考核办法仅供参考，最终考核办法以采购人确定为准。

考核办法（仅供参考）：

内容	标准	分值	评分标准	实际得分
仪容仪表	<ol style="list-style-type: none"> 1. 按规定着装，统一穿制服，黑色皮鞋，上岗必须佩带工作牌； 2. 精神饱满，姿态良好，抬头挺胸，不东倒西歪前倾后靠、伸懒腰； 3. 举止文明、大方、得体，不随地吐痰、乱丢杂物； 4. 不准留长发、蓄胡子、留长指甲； 5. 禁止披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、戴歪帽、打赤脚。 	16分	一项不合格扣除3分	
服务态度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 文明执勤、热情服务； 2. 不发生争吵、打斗事件； 3. 文明用语：熟练五声十一字，对人热情，微笑服务，不卑不亢。 	10分	一项不合格的扣除2分	
服务要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 维护正常秩序，服从领导安排； 2. 处理各种违章，文明礼貌，及时有效，机动灵活，不失原则； 	10分	一项达不到要求扣除	
	3. 街面防控、看管对象、参与综合整治及其他辅助管理工作，一切听从用人采购人的指挥。		3分。	

岗位纪律	<ol style="list-style-type: none"> 1. 按时交接班，不喝酒、吸烟，不嬉笑、打闹，不迟到、早退，忠于职守； 2. 不准在岗位上坐卧、倚靠、闲谈、吃东西、看书报，不脱岗、睡岗； 3. 处理问题讲原则、讲方法，以理服人； 4. 上班不会客、闲谈，不做与本职工作无关的事； 5. 服从领导安排，团结同事，不挑拨是非； 6. 禁止利用空暇之余进行赌博等其它变相的违法行为； 7. 勇于同违法乱纪行为作斗争； 8. 加强学习，提高自身素质。 	24 分	对达不到要求的，出现一项扣 3 分	
工作要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服从领导，听从指挥； 2. 能尽快熟悉园区范围内的基本情况； 3. 善于发现，分析处理各种事故隐患和突发事件，有较强分析、判断、处理问题的能力； 4. 能及时、准确填写各种表格、记录； 5. 市容环境、治安秩序管理等； 	40 分	对达不到工作要求的，出现一项扣除 4 分	
奖励	对日常工作有突出贡献或确有立功表现的，酌情予以加分。			
合计		100 分		

注：考核就 90 分（含）以上全额付款，低于 90 分，每分扣 1000 元。

其他要求

1. 供应商需根据采购人的具体需求以及项目的实际情况，合理配备服务人员数量。
2. 供应商须在响应文件中详细列明管理服务方案（包括但不限于）：服务理念、管理架构、达到的管理目标和承诺、制定管理制度、现场管理机构具体人员安排，岗位配置情况，项目经理，服务承诺、奖惩措施及质量保证措施，应急措施方案及其他须说明的内容等。
3. 供应商须在响应文件中给出明确工作目标，制定达到目标的措施，确保该目标的实现。如不能完成预定的目标，需要分析原因，如有因服务人员管理措施不力而影响达到目标时，采购人可视作其工作失职，并要求一定的经济赔偿。
4. 安全、文明目标：供应商必须贯彻执行政府有关文件的精神，加强安全、文明的服务，确保无重大事故，如有因服务人员管理措施不力而发生重大事故时，采购人可视作其工作失职，采购人将给予一定的经济处罚。
5. 供应商中标后一律不得将服务内容转包或分包，一经发现，采购人有权终止协议，而由此造成的一切经济损失，由中标人负责赔偿。
6. 供应商在投标前三年内有无受到各级管理部门处分或处罚的，若存在隐瞒事实而事后发现的，将取消其合格供应商资格，并按有关规定追究责任。
7. 供应商中标后应严格按照已确认的服务方案和工作流程提供服务，无条件地接受采购人对其工作质量的监督检查。
8. 在服务实施过程中，如国家政策、法规对行业有特殊管理规定的，若与采购要求相抵触，则以国家规定为准，中标人须在严格遵守国家有关政策、法规的基础上，提供服务。
9. 采购人将按照相关规定对中标人进行合同的履约等方面的考核，发现弄虚作假，达不到国家、行业有关标准和招标文件规定及中标人响应文件所承诺内容的，一经查实，采购人有权视情况要求中标人整改、无条件换人、罚款，直至终止合同，并提请有关监督管理部门给予相应处罚。供应商须在响应文件中予以明确书面承诺。

10. 临时性服务：供应商应无条件的配合采购人或其他相关部门处理一些临时性的服务工作，积极参与突发性事件的协助处理，比如来信来访、防汛、防台、紧急情况下的人员调动等一切不可预见的事件，此类临时性服务适用于上海市浦东新区南汇新城镇人民政府管辖范围内，不受特定区域限定，统一由采购人调配。

二、整体项目实施方案

服务内容及要求方案

在现代城市管理与运营中，服务内容及要求方案扮演着至关重要的角色。它不仅关乎公共设施的有效维护，还直接影响到居民的生活质量与安全。该方案旨在全面覆盖从日常巡查、信息收集到问题处置的各个环节，确保城市运作的顺畅与高效。通过细化消防安全、食品安全、综合环境及公共设施等多方面的巡查内容，方案力求及时发现并解决潜在的安全隐患。同时，信息收集与分类统计的高效执行，以及严格的服务标准与人员要求，共同构成了该方案的核心竞争力。此外，满意度调查与考核办法的制定，将进一步推动服务质量的持续提升，确保服务内容既符合实际需求，又具备前瞻性和创新性。

服务内容概述

本服务方案致力于为客户提供全方位、精细化且极具效率的管理服务，其深度和广度均能满足客户在公共设施管理方面的多元化需求。具体而言，在安全隐患巡查方面，服务团队将运用专业的技术和严谨的态度，对客户场所内的各类公共设施进行全面细致的安全隐患排查，包括但不限于设施设备的稳定性、使用安全性、环境安全性以及合规性等方面进行深入排查，确保及时发现并消除任何可能存在的安全隐患。

在信息收集与分类统计方面，服务团队将借助先进的数据收集技术和科学的统计分析方法，对巡查过程中获取的信息进行系统化整理和深度分析，针对不同设施、不同类型的问题进行精准分类统计，形成可视化、易理解的数据报告，以便于客户及决策层清晰掌握设施现状及改进需求。

在问题上报与处置环节，一旦发现问题，服务团队将按照既定的流程和标准，及时准确地上报问题详情，并提出具有针对性和可操作性的整改建议或优化方案。同时，根据客户需求，还可协助制定问题处置计划，跟踪问题处置进度，直至问题得到有效解决，实现闭环管理。

此外，本服务方案还注重服务标准的制定与优化，将结合行业最佳实践和客户实际需求，协助客户完善设施管理相关标准及操作规程，并定期进行标准宣贯与培训，确保所有相关人员明确职责、规范操作，共同促进设施管理工作的标准化、规范化运行。

在人员配置方面，我们将根据客户需求和项目规模，派遣具备相应资质和经验的专业团队入驻，包括但不限于设施管理员、安全专员、数据分析师等角色，确保服务团队能够拥有足够的专业实力来应对各类设施管理挑战。



公共设施与安全隱患日常巡查管理计划

消防安全与食品安全巡查

在消防安全方面，我们将严格执行一系列定期检查措施，以保障公共安全环境的高度警觉。首先，对消防设施的硬件配备情况进行全面细致的核查，包括但不限于灭火器、消防栓、烟雾探测器等关键消防设备的有效性及其完好性。确保所有消防器材处于良好的待命状态，能够在紧急情况下迅速启动并发挥其应有的作用。同时，对消防通道、疏散指示标志等关键设施进行反复确认，保证其清晰可见、无障碍通行，一旦发生紧急状况，能够迅速引导人员安全撤离。

对于食品安全管理，我们将采取同样严谨的态度。针对食堂、餐厅等食品生产经营场所，进行全面而细致的卫生状况检查，涵盖食材的采购源头、储存条件、加工过程以及餐具的消毒处理等各个环节。确保食品在生产过程中始终符合国家相关法律法规和卫生标准，保障居民的饮食安全与健康权益。

综合环境问题巡查

综合环境问题巡查包括但不限于环境卫生、绿化养护、噪音控制等方面。我们将对公共区域的清洁度进行严格把关，定期检查垃圾处理情况，确保环境整洁有序，为居民提供一个干净、舒适的生活环境。同时，关注绿化植物的养护情况，定期进行修剪、浇水、施肥等工作，确保绿化景观的美观度和生态效益。此外，我们还将对噪音污染进行监控和管理，采取有效措施降低噪音水平，为居民提供一个宁静的生活环境。

公共设施缺失与损坏巡查

公共设施的完好与否直接关系到居民的生活质量。因此，我们将定期对各类公共设施进行细致巡查，如路灯、座椅、健身器材等。一旦发现设施存在缺失或损坏情况，将立即记录并上报维修部门进行处理。同时，我们会密切关注维修进度，确保公共设施及时修复并恢复正常使用状态。

其他问题巡查

除了上述提到的消防安全、食品安全、综合环境问题和公共设施缺失与损坏等方面的巡查内容外，我们还会关注其他可能影响居民安全与生活质量的问题。例如电线老化、管道漏水等潜在安全隐患。通过定期巡查和及时发现处理这些潜在问题，我们旨在为居民提供一个安全、舒适且宜居的生活环境。

信息收集、分类统计与上报处置

协助信息收集与分类

为了确保信息的全面性和准确性，我们将建立一套完善的信息收集机制。通过定期巡查、居民反馈、社会监督等多种途径广泛收集各类问题信息。同时，对收集到的信息进行细致的分类和统计，如按照问题类型、涉及部门、紧急程度等进行细分和整理，以便于更高效地分析问题根源，制定解决策略，为后续的处理工作提供便利。

问题上报与处置流程

我们严格遵循问题发现、上报、处置的规范流程，确保每个环节都紧密衔接，高效运作。首先，由巡查人员或其他发现问题的人员，详细记录问题的具体情况，包括问题发生的时间、地点、现象以及可能的影响等，并第一时间上报至相关部门。其次，相关部门在收到问题报告后，立即对问题的性质和紧急程度进行评估，依据评估结果制定出针对性的处理方案。最后，在处理方案确定后，指派专人跟踪处理进度，确保问题得到有效解决。

服务标准与人员要求

服务标准

我们制定了严格的服务标准，确保服务的专业化与高效性。服务标准包括但不限于巡查频率、问题处理时限、服务态度等方面。为了达到高标准的服务要求，我们制定了严谨的服务流程，从接受服务请求、派遣人员、处理问题到反馈结果，每个环节都有专人负责监督和跟进，通过执行高标准的服务流程，提升客户满意度。

人员基本要求

我们的服务人员需具备高度的责任心与敬业精神，能够严格遵守服务标准与操作流程。他们需具备一定的专业知识与技能，如消防安全知识、环境卫生管理等。此外，良好的沟通能力与团队合作精神也是必不可少的，以便更好地与居民及相关部门沟通协作，共同解决各类问题。

人员数量配置与休息时间

我们将根据服务区域的大小与复杂度合理配置人员数量，确保巡查与处理工作的顺利进行。同时，合理安排人员的休息时间，避免过度劳累影响工作效率与服务质量。我们注重员工的身心健康，确保他们在工作中保持良好的状态，为居民提供优质的服务。

满意度调查与考核办法

考核方法与内容

我们将定期开展系统性的满意度调查与考核工作，以全面、客观地评估我们的服务质量和效果。在具体的考核过程中，我们不仅关注服务态度这一核心要素，还深入到工作效率和问题解决能力等关键领域。通过发放问卷、访谈、电话访问等多种形式，我们广泛收集居民以及相关部门的真实反馈，深入了解他们在接受服务过程中所遇到的问题和不足，从而能够及时发现问题并采取有效的改进措施。

管理服务方案要求

为了确保服务质量的持续提升，制定管理服务方案至关重要。该方案需明确并细化服务目标，使之具有可操作性和可衡量性；详细规划服务的完整流程，确保每一步骤都科学合理且高效；合理配置所需的人员资源，根据服务需求和业务特点进行人员岗位设置，确保人力资源得到充分利用；建立一套有效的监督机制和激励机制。监督机制旨在确保服务提供过程中的规范性和安全性，防止可能出现的问题和隐患。而激励机制则通过表彰奖励表现出色的员工，激发他们的工作热情和积极性；对存在问题的员工进行批评教育，引导他们改正错误，提升服务质量。

工作目标与奖惩措施

为了实现服务质量的持续改进和提升，我们设定了明确且具有挑战性的工作目标。例如，我们将致力于降低安全隐患的数量，通过预防性和应对性的措施减少安全事故的发生；提升居民满意度，了解并满足他们的需求，优化服务流程和方式，以期达到或超越行业标准水平。我们制定了详尽的奖惩措施以激发员工的工作积极性和责任心。对于在日常工作中表现出色、成绩突出的员工，我们将给予公开表彰、奖金激励以及其他形式的荣誉嘉奖；对于在工作中存在问题或疏忽的员工，我们将进行严肃认真的批评教育，引导他们正视错误并采取有效措施进行改进。

表格：工作目标与奖惩措施对照表

工作目标	奖惩措施
降低安全隐患的数量	表彰奖励（公开表彰、奖金激励等）
	批评教育（对存在疏忽的员工进行严肃批评）
提升居民满意度	表彰奖励（荣誉嘉奖、晋升机会等）
	批评教育（对服务不佳的员工进行引导改进）
优化服务流程和方式	奖金激励（对提出有效改进建议的员工）
	绩效扣分（对未按要求改进的员工）
达到或超越行业标准	荣誉嘉奖（颁发证书、团队奖励等）
	处罚措施（对长期未达标的员工进行处罚）

表格：服务质量考核与奖惩实施情况

考核项目	考核标准	优秀表现奖 惩	不合格表现 奖惩
服务态度	热情、耐心、 专业	奖金、晋升机 会	批评教育、绩 效扣分
工作效率	高效、准确、 及时	表彰奖励、奖 金	加班补偿减 少、警告
问题解决能 力	迅速、有效、 满意	荣誉嘉奖、奖 金激励	处罚措施、绩 效降级
安全隐患预 防与处理	预防措施到 位、处理及时	奖励休假、奖 金	处罚通知、绩 效扣分
居民反馈处 理情况	积极响应、有 效处理	表彰奖励、团 队奖金	处罚通知、岗 位调整
服务流程与 方式优化	流程简化、方 式创新	奖金、创新奖	培训加强、岗 位调整
行业标准达 标情况	达到或超越 行业标准	荣誉证书、奖 金	处罚措施、团 队警告

安全、文明目标与保障措施

安全、文明服务要求

我们强调安全、文明的服务要求，要求服务人员严格遵守安全操作规程，确保自身与他人的安全。服务人员需要接受专业的安全培训，了解各种安全操作规程，并严格遵守。通过规范操作，确保服务过程中的安全。倡导文明服务，尊重居民的意见与需求，营造和谐、友好的服务氛围。

重大事故预防与应对措施

为预防重大事故的发生，我们将建立完善的事事故预防机制与应急预案。通过定期演练与培训，提高员工的应急处理能力，确保在事故发生时能够迅速响应、

有效应对。加强与相关部门的沟通与协作，共同构建安全、稳定的服务环境。为了预防重大事故的发生，我们建立了完善的事故预防机制和应急预案。通过定期的演练和培训，提高员工对突发事件的应对能力，确保在事故发生时能够迅速响应并有效处理。同时，我们加强与相关部门的沟通与协作，共同维护安全、稳定的服务环境。

三、服务质量及保证措施

我公司积累了丰富的服务经验，并充分取得了业主方的认可和满意。但服务质量一直在路上，计划在今后的管理中不断推层出新。

1、营造文化氛围

1.1各部室联动，营造和谐的办公文化氛围

在特定人群的心目中，不论是外籍、国内人士，共同需要高雅文化氛围，高舒适度环境和安全感，有满足商务活动的建筑物和配套设施的支撑保障。我司管理部门可以和业主方各部室共同举办丰富多彩的文化活动，促使内部员工办公氛围的和谐。注入高雅文化元素 精心打造和谐氛围办公楼不是凝固的物化体现，而是充满灵性富有活力的有生命律动的载体，应当注入相适应的高雅文化，即经典与时代相交融的人本主义的文化。高雅文化具有高品位的凝聚力和亲和力，既满足了办公楼高雅品质和谐，又满足了办公楼人群渴望构建和谐氛围的愿望。注入高雅文化元素精心打造和谐氛围，从以下几个主要方面入手。

2、责任制

2.1首问责任制

要求每一名员工在接到业主方投诉、询问、服务要求等信息后，能解决的按程序快速解决，自己不能解决的立即按流程找相关对口部门督促解决，并做到负责到底，跟进问题的最终解决和回访，争取中心满意更大化。

2.2分工责任制

以项目整体为面、以服务对象的要求为点，按范围将责任划分到各专业层面的每一个人，强调分工负责，实现对中心的聚焦。

2.3全员联动制

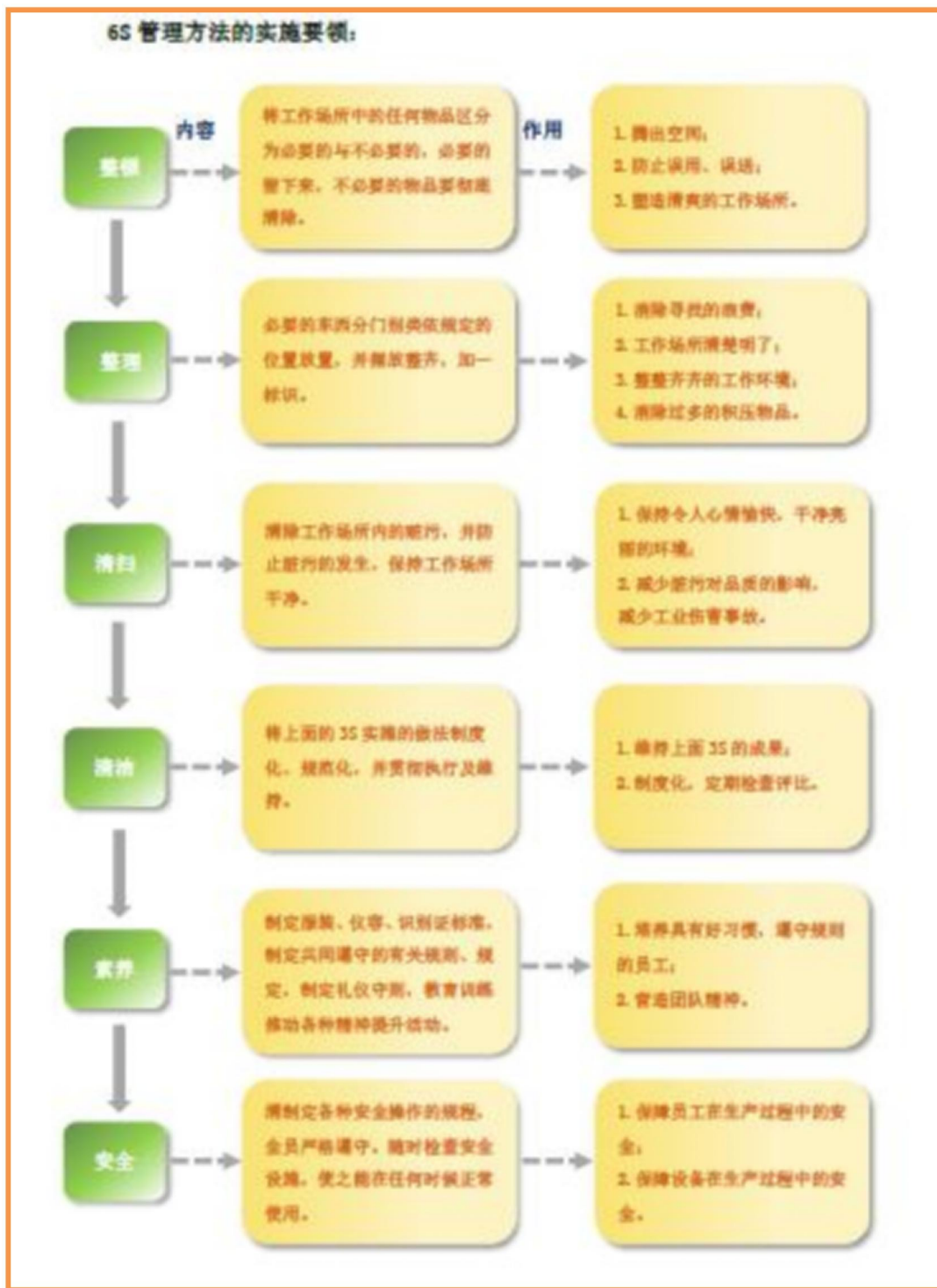
我公司所有人员不分专业和岗位，强调除了做好自己的本职工作外，必须同时关注其他方面的所有问题，并予以负责。比如项目人员员工在做好楼栋工作的同时，需要对安全和设备设施的状况予以关注，并将异常情况迅速及时的通报给相关对口责任人，通过这种方式在内部组成一张密集的网络。快速反应制遵循“快速的满意好过缓慢的完美”的原则，强调全体人员在接到中心要求后用最快的速度 and 最高的效率进行反应，以速取胜。

3、建议试行6S管理方法

我们针对本项目的特点，提出以下6S管理方案，以供业主方参考。6S管理即

整理(SEIRI)、整顿(SEITON)、清扫(SEISO)、清洁(SETKETSU)、素养(SETKETSU)、安全(SAFTY)，从改善员工工作的现场环境开始，通过对工作场所深入地进行整理、整顿，并且有目标、有针对性地组织员工进行思想素养与纪律的培训，创造一个良好的工作环境。

3. 16S服务质量提升的主要方案介绍



4、安全（节能增效）特色要求与服务

4.1服务要求

- 1) 提供区域内的安全隐患巡查工作。
- 2) 节能巡查工作。
- 3) 着装统一、操作规范、文明礼貌、关注安全。

4.2 巡查中节能工作的服务事项

- 1) 注意每层公共部位的空调启闭情况，启用时调整为25度。
- 2) 巡视各区域照明灯的启闭情况，正常天气时关闭照明灯。
- 3) 巡视各办公区域无人状态下的电器和照明灯关闭情况。
- 4) 巡视时协助做好节能宣传工作。

4.2巡查中安全工作的服务事项

- 1) 注意每层公共部位的消防门启闭情况，消防设备的完好情况。
- 2) 巡视各区域有无违规使用电器设备或不安全隐患。
- 3) 巡视各重要部门重要设备有无安全隐患。
- 4) 巡视时做好相关安全防范宣传工作。

4.3巡视中发现问题的处理

- 1) 巡视中发现问题立即提醒相关部门负责人进行整改，并做好记录。
- 2) 每月汇总发现的问题和整改的情况。
- 3) 将普遍性的问题提交项目部转政府相关主管领导修订完善制度。

4) 人员管理

a. 仪容仪表

工作前须洗手消毒，穿戴干净整洁的制服，配戴手套、口罩。

头发全部束进帽中。

服务员（女）可化淡妆。

上班时间不能戴饰物。

b. 服务规范

餐厅工作时，不大声喧哗，手不触摸头脸或置于口袋中。

不准斜靠墙或工作台，不准跑步。

保证服务场所的清洁，避免在干警面前做清洁工作。

严禁将制服当抹布，经常保持制服的整洁。

干警不慎溢泼出来的食物、汤类，应及时清理。

注意及时清理餐桌上的餐盆。

四、项目设备配置情况

序号	名称	规格	备注
1	办公文具	水彩笔、签字笔、铅笔、A4、A3 等	更具实际情况派发
2	项目人员用品	纸巾、干湿分离垃圾桶、拖把、垃圾袋等	更具实际情况派发
3	员工服装	春、夏、秋、冬各季节同意服饰	更具实际情况派发
4	办公电子设备	打印复印一体机、打卡机	打印复印一体机 4 台、打卡机 2 台
5	办公工位	办公桌椅、饮水机、烧水壶	更具实际情况派发
6	其他用品	平板车	更具实际情况派发

五、应急预案和应急处理

1、灾害预防

各种灾害对社会的影响是十分严重，我们作为项目管理部门应当做好应对面对和应对各种灾害的预测与自我救助的工作。我公司将针对政府部门管理的特点，制定相对应的较为完善的应急方案和应急措施，对管理人员加强应急事件处理的培训，不断提升管理人员迅速处理突发事件的能力，确保整个大数的良好秩序及平稳运行。

2、预防和预警机制

公司设立灾害应对突发事件工作机构，落实职责，分解到人；建立岗位责任制，加强监督检查，及时排查、消除事故隐患。

3、编制预案

公司编制符合本次招标项目实际情况，做出针对性和可操作性强的应急预案，定期组织演练，做好宣传培训工作。增强企业从业人员预防灾害侵袭及应对突发事件的能力，做好各项预防的思想准备。

4、隐患排查

我公司每年每月定期组织力量对本项目服务区域等进行全面检查，并做好书面记录，发现隐患及时组织整改排除特别是汛期前、台风前，做好各项环节检查工作和重要措施。

5、各类情况的应急预案

5.1 突发事件应急处置流程

为了及时、高效、正确处置应急突发事件，不发生错报、迟报、瞒报、漏报现象，各部门、各岗位应承担本部门、本岗位突发事件应急处置责任。特规定公司突发事件应急处置流程，具体如下：

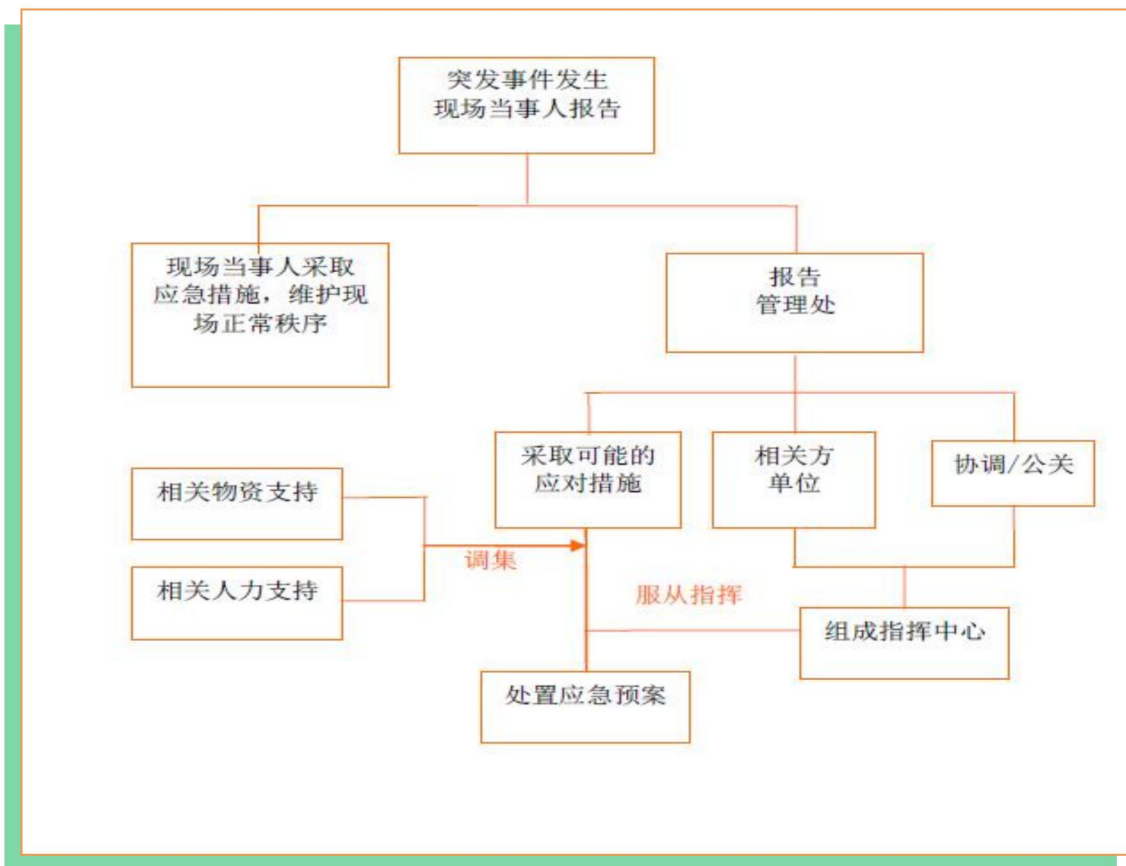
（1）发生各类应急突发事件，有事发岗位当班员工第一责任应急处置，其他员工配合；该部门领导为事件第一领导责任人；项目经理为项目第一领导责任人。

（2）发生一般应急突发事件能简单当场解决且影响较小的，项目经理必须把关；一般应急突发事件能解决但影响较大的，项目经理应当报备公司领导，决定是否汇报相关职能部门；发生重大应急突发事件或公司暂时无法解决且有重大影响的，第一时间联系相关职能部门。

（3）员工必须掌握本岗位突发事件正确应急处置的实施措施、程序制度；项目（部门）经理必须落实好应急突发事件正确处置的培训演练、组织检验工作。

（4）各部门必须有效运行应急预案和安全生产网络，确保政令、通讯畅通，人员、交通、装备到位，有备无患。

5.2 突发事件应急预案网络图



5.3 防台、防汛应急预案

5.6.1 防台防汛应急处理要求

1) 目的：为迅速、正确地控制现场，减少损失，特制定本办法。

2) 适用范围：项目主管部门指定范围内所发生在预知范围内的台风气象，造成物品损坏、人员受伤和无损伤的相关事件。

3) 岗位职责

3.1 业户服务部是本办法的归口管理部门。

3.2 各部门负责按本办法要求操作。

3.3 办公楼主管部门是本办法的执行监督人。

4) 工作程序

4.1 接到、获得有关台风等信息后，通知各部应做好预防措施。

4.2 设备管理部对户外的灯具、广告、天线、设备层等设施设备进行全面检查，确保牢固。特别对排风机设备、设施进行检查，确保完好和畅通。

4.3 业户服务部向办公中心工作人员传达台风信息，及时做好关好门窗等相关工作。

4.4 项目人员加强巡逻次数，各当值项目人员监守岗位，无人接替不准擅离岗位。特别加强对户外物品的监视，发现情况及时通知设备人员进行紧急维修。

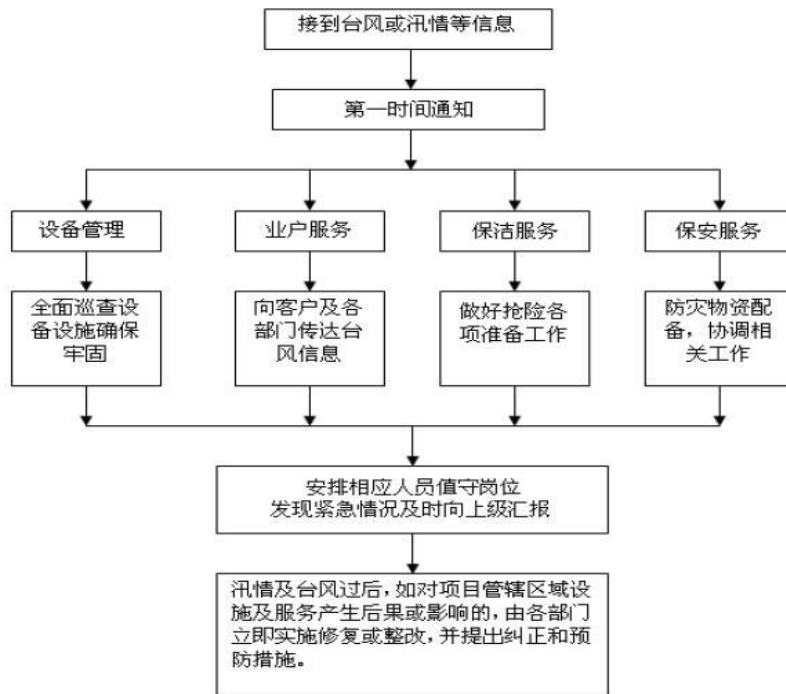
4.5 设备人员加强夜间值班人员，增加对设施设备的巡查。

4.6 业户服务部安排人员在夜间或节假日进行值班，紧急情况及时汇报。

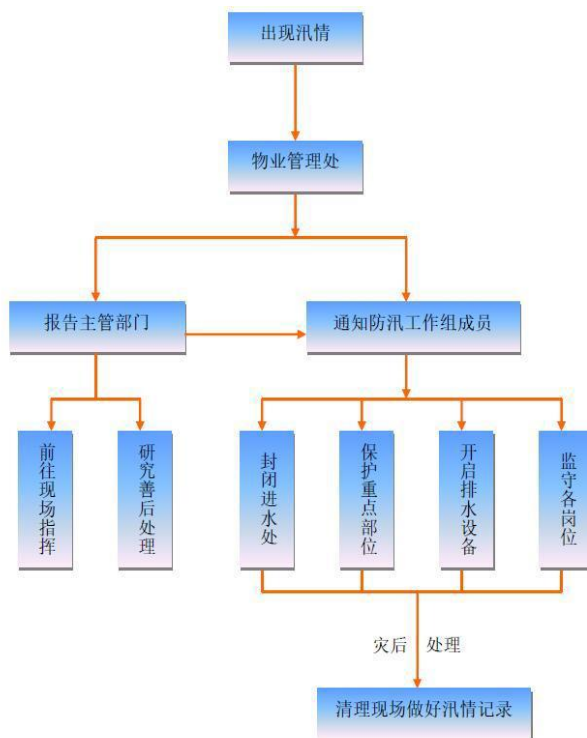
4.7 台风过后，如对大楼设施及服务产生后果或影响的，由各部门立即实施修复或整改，提出纠正和预防措施，项目人员服务部在2个工作日内将《意外事件报告》送行政管理部。

5.6.2 防台防汛应急处理流程图

1) 接到台风或汛情等信息



2) 出现汛情



5.4 电梯故障困人紧急预案

5.7.1 电梯困人应急处理要求

1. 目的

保障各电梯在发生困人事件能及时有效地处理和恢复,确保被困人员的安全及场馆正常运营。

2. 适用范围

管辖区域内所有观光梯、客梯、消防梯。

3. 职责

3.1 项目人员服务部负责监控电梯运行状况,发现电梯困人情况及时电话通知维保单位,设备管理部、业户服务部的相关人员,疏导电梯客流流向,安慰被困人员。

3.2 设备管理部接报后负责到场检查故障情况并采取应急处理措施,将电梯故障情况告知维保单位。

3.3 维保单位人员接报后在规定时间内到场处理与维修,填写故障维修记录。

4、工作程序

4.1 项目人员服务部工作程序

4.1.1 发生电梯困人,监控中心项目人员应及时电话通知维保单位,并通过对讲机、电话通知设备管理部主管、电工、业户服务部主管、项目人员(领班)及就近项目人员5分钟内到达事故现场,加强安全防范,疏导游客流向,配合工程管理部采取各种措施,以避免因故障而发生各种人、财、物损失的事件。

4.1.2 现场当值项目人员要耐心做好被困人员的安抚工作,不断与被困人员对话并告知对方自我保护措施,目的要使滞留被困人员情绪稳定。

4.1.3 监控中心项目人员要监控电梯运行状况,以及被困人员的情况,对于电梯内可通过对话器做好被困人员工作,并将观测到的情况用对讲机告知现场

处理人员。

4.1.4 做好电梯困人及故障处理过程的工作记录。

4.2 设备管理部工作程序

4.2.1 设备管理部主管/电梯组当班人员/电工在接报后 5 分钟内到达事故现场，查明故障原因，严格按电梯操作规范采取应急措施，并使用电话/对讲机等通信工具联系维保单位人员，将故障情况及时告之。

4.2.2 如电梯困人，且轿厢内地坪离电梯厅地坪在±500 毫米之内，由电梯组当班人员按下列步骤先行释放被困游客：

- A. 进入电梯机房或配电间切断此台电梯电源。
- B. 用电梯专用厅门三角钥匙打开厅门，确定电梯轿厢位置。
- C. 打开电梯内门，并采取措施使被困人员安全离开电梯轿厢。
- D. 关闭电梯内门、厅门，确认无误。
- E. 遇其它复杂情况，应及时报电梯维保单位处理。

4.2.3 如电梯轿厢内地坪离电梯厅地坪超出±500 毫米范围，则须由维保单位急修人员负责采取措施，使被困人员安全离开电梯轿厢。

4.2.4 电梯故障应于基站处设立禁示牌或扶栏，严禁在不明情况下“二次动车”。

4.2.5 维保单位人员接报后在 30 分钟内到达现场处理与维修，并应在事后完整填写电梯急修单，交工程管理部电梯组审核备案。

4.3 业户服务部工作程序

4.3.1 发生电梯异常或困人，现场管理员应立即通过对讲机向监控中心项目人员、设备管理部主管/电梯工/电工报告，电梯里人员可按警铃向监控中心项目人员报告，并及时报告行政管理部主管及以上管理人员。

4.3.2 耐心作好对被困人员的解释及安慰工作。

4.3.3 重点关注特殊被困人员（如老、弱、残、幼），并根据具体情形，予

以适当帮助。

4.3.4 如发生被困人员突发疾病，按《突发疾病应急预案》处理，并及时报告行政管理部主管以上管理人员。

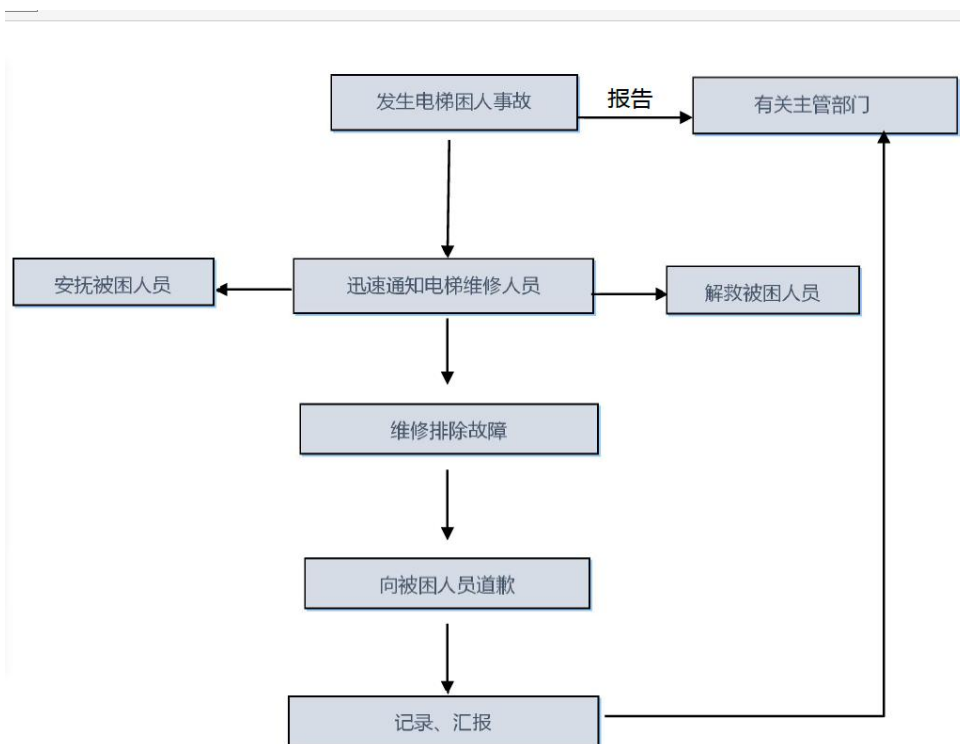
4.3.5 主动配合设备管理部及相关部门人员的维修或解救工作。

4.3.6 电梯故障排除后行政管理部人员至现场，做好对乘梯人员的疏导、劝慰及被困人员的致歉工作。

4.3.7 如实填写服务工作记录。

4.4 电梯困人处理过程由设备管理部负责流转《应急事件处理记录表》，由事件第一发现人记录事件发生的时间、地点、人员等现场情况，各相关部门负责填写处理情况。应急处理流程图示：

5.7.2 电梯困人应急处理流程



5.5 群众上访突发情况应急预案

1、 目的：

确保本项目在发生群访事件时，能迅速，有效地制止及处理，保障本项目的正常办公秩序和业主人身及其生命财产安全。

2、 适用范围：

适用于本次四个管理区域内发生的各类群访事件的处置。

3、 信访事件等级划分：

3. 1 三级信访事件为群访人员集结于管理区域外。

3. 2 二级信访事件为群访人员进入管理区域外围，但尚未进入办公区域。

3. 3 一级信访事件为群访人员进入管理区域内办公场所。

4、 工作程序：

4.1 三级群访事件处置：

4. 1. 1 在群访接待日，项目人员人员应保持警惕，发现情况及时反映至有关领导，并做好准备工作。

4. 1 .2 各岗位应保持警惕，观察周围动向，充分利用人防、技防等设施，加强各处入口的监控和情况记录。

4. 1.3 积极做好劝阻引导工作，并立即联系相关部门接待同志，做好各项预防工作。

4.2 二级群访事件处置：

4. 2. 1 在信访人员进入外围广场时，各岗位应保持警惕，观察人员动向，发现异常情况及时反映至有关领导，并做好准备工作。

4. 2. 2 充分利用人防、技防等设施，加强对信访人员的监控和情况记录，并积极做好劝说工作，引导信访人员至信访接待区。

4. 2. 3 立即联系相关部门接待同志，并做好各项预防工作，防止信访人员

进入办公大楼。

4. 2. 4 对执意要求进入办公大楼的，项目人员人员应做好劝阻工作，灵活机动，掌握信访人员动向，并做好信访人员可能会破门而入的各项准备。

4. 3 一级群访事件处置

4. 3. 1 在群访人员进入办公楼时，各岗位应保持高度警惕，观察人员动向，发现异常情况及时给予制止，并做好各项情况的预防。

4. 3. 2 充分利用人防、技防等设施，对信访人员进行监控和情况记录并积极做好劝说工作，劝导信访人员离开办公区域。

4. 3. 3 如发生过激行为时，项目人员人员应迅速作出反应，将信访人员带离办公区域，若因情绪激动，发生围攻事件时，应立即请求相关领导及警方支援。

4. 3. 4 全体项目人员员应保持高度的警惕性和迅速应变能力，确保主要领导的绝对安全和办公楼、重要设备、设施的完好。

4. 3. 5 全体项目人员员在劝阻信访人员时，应做到“打不还手，骂不还口”和“可散不可聚，可解不可结，可缓不可急，可顺不可逆”的原则，用规范的语言劝阻及稳定上访人员的情绪。

4. 3. 6 作好记录，事后作出详细如实的事件报告，向相关领导汇报，以便以后的调查、举证。

5.6 传染病疫情应急预案

1. 当发现传染性疾病或者疑似出现传染性疾病，管理处和各部门负责人必须迅速赶赴现场，在有关专家的指导下，配合现场对人员的抢救、隔离、治疗、救援等工作；

2. 应当遵循疫情报告属地管理原则，按照国务院规定的或者国务院卫生行政部门规定的内容，程序，方式和及时报告相关疾病预防控制机构；

3. 项目范围内若出现经相关疾病预防控制机构确认的疫情后，管理处应当在相关机构的指导下协助开展工作；

4. 在传染疾病高发期，项目人员服务部应当加强环境维护力度，联系相关卫生防疫机构对建筑区划内及周边进行定期消毒处理，阻断传染疾病传播途径；

5. 项目人员服务部协助相关方对疫情感染区域进行隔离，设立警戒，禁止人员进去；

6. 业户服务部联系相关卫生防疫机构，开展传染性疾病预防宣传，使大楼内人员了解基本的传染性疾病预防知识，培养良好的个人卫生习惯；

7. 管理处相关人员应注意多了解传染性疾病预防和处理的相关知识，树立忧患意识，发生疫情时，应在保障自身不被传染的前提下，开展防治工作；

8. 在政府相关部门的许可下，将建筑区划内发生的疫情情况、防治措施以及注意事项，以书面形式告知建筑区划内所有人员，做好防范措施；

9. 疫情期间，随时了解收集疫情防治最新信息，并向项目范围内人员发布；

10. 在政府相关部门发布的最权威的信息宣布疫情得到消除后，项目人员服务部

应当组织环境维护人员对相关区域进行彻底消毒；

11. 在相关部门许可的情况下，解除警戒，客户服务部并以书面形式告知建筑区划内的业主、使用人。

5.7 停电应急预案

1 停电应急预案流程

1. 目的

明确停电事故的处理程序，使停电事件发生后能够得到快速、有效的处理。

2. 适用范围

适用于管辖范围内停电事件的应急处理。

3. 职责

3.1 设备管理部是本过程的归口管理部门；

3.2 设备管理部和管理部主管是停电事件处理过程的总协调人；

3.3 监控中心监控值班员（以下简称监控）负责信息的传递；

3.4 业户服务部部相关员工负责按本办法的要求操作。

4. 工作程序

4.1 发生停电事件，发现人应立即报监控中心，监控值班员应设法联络值班电工确认发生停电的原因（如为电网原因停电，应由高压值班电工向电网调度室询问停电情况）。停电原因得到确认后，监控值班员应群呼相关人员开始执行应急程序。

4.2 项目经理应立即赶赴停电区域，了解现场情况，并向业主方通报（夜晚期间遇到停电的情况，由夜间项目人员领班向有关部门值班人员通报停电情况）。

4.3 管理处其他部门应按指令，做好必要的信息传递工作。

4.4 项目经理、设备管理部主管应立即到达监控中心，负责应急指挥。

4.5 如属二路全部停电，且电源无法立即恢复，管理处经理与有关领导商议后，应下达启动应急供电的指令，向消防、电梯、应急照明等应急电源供电。

4.6 如属一路停电，供配电设备会自动切换至由另一路供电。如切换失灵，则需进行手工切换。手工切换按《倒闸操作管理办法》的要求进行。

4.7 低压侧恢复送电前，强电值班电工按照先后顺序，依次恢复各强电机房

电柜的供电。

4.8 如果办公楼正在进行会务或其他大型活动，应由办公楼组织该项活动的责任人负责与设备管理部主管联系，设备管理部应在第一时间恢复该区域的供电。

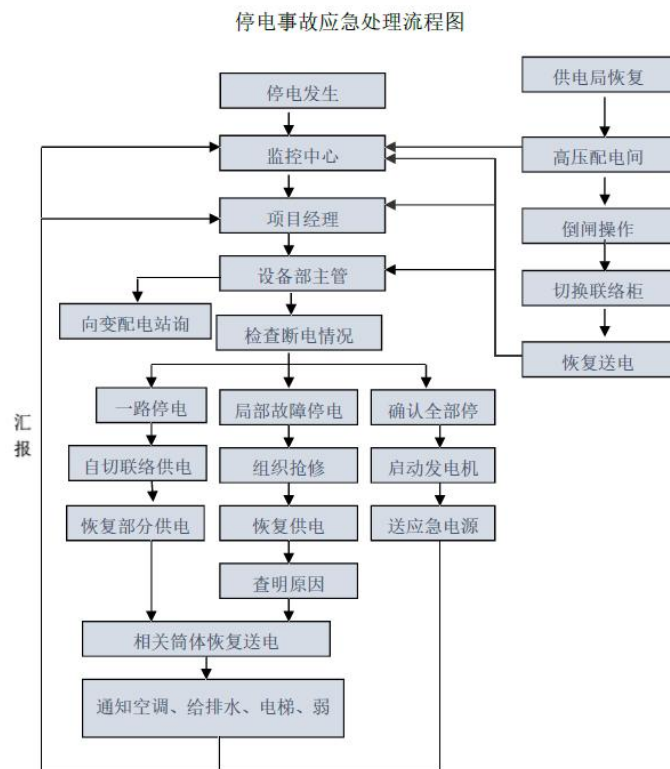
4.9 空调、给排水、强电、弱电等条线应按相应的“停电恢复记录表”所设定的顺序恢复管辖区域的供电及设备运行。

4.10 业户服务部、项目人员服务部应按照本部门设定的停电应急预案进行操作（具体工作程序详见附件）。

4.11 由于停电原因，电梯有可能出现困人，项目人员服务部、设备管理部需立即查明，如发现异常立即通知监控值班员，并按“电梯困人应急预案”进行处理。

4.12 供电及设备运行恢复后，相关岗位员工应及时将信息通报监控值班员，由监控值班员记录停电处理过程，并向指定联络人通报。

5.10.2 停电事故应急处理流程图



5.8 停水应急预案

1. 目的

明确停水事故的处理程序，使停水事件发生后能够得到快速、有效的处理。

2. 适用范围

适用于管辖范围内停水事件的应急处理。

3. 职责

3.1 设备管理部是本过程的归口管理处

3.2 设备管理处和项目经理是停电事件处理过程的总协调人；

3.3 监控中心监控值班员（以下简称监控值班员）负责信息的传递

3.4 相关员工负责按本办法的要求操作。

4. 工作程序

4.1 当接到停水信息，及时向业主方汇报停水情况接到供电局计划停电时，管理处及时将供水泵切换到手动状态将上水箱的水量进行补充。

当本项目内发生突发性设备故障，造成水泵向上水箱无法供水时，设备管理部应迅速组织人员排除故障，并通知项目人员服务部迅速采取措施，节约清洁用水，尽可能确保工作人员用水。

当本项目内层面减压阀故障造成停水时，设备管理部需迅速赶至设立减压阀的层面，打开旁通备用管道，确保供水，并抢修减压阀。完毕后，回复常用管道供水。当某区域供水发生故障跑、漏时，迅速关闭该区域的供水阀。

六、公司管理制度



我公司在多年的社区医疗服务过程中，已建立了完备的管理规章制度。为保证本项目内部管理严谨，保障服务品质，我们将建立适应本项目的岗位责任制度、考核制度、操作规程及应急处理预案。我司已经建立的管理规章制度包括以下方面：

1、公众管理制度

主要包括管理规程、服务指南、精神文明公约、消防管理规程、环境卫生管理规程、办公楼管理规定等。

2、内部管理制度

包括人事管理制度、福利管理制度、考勤管理制度、财务管理制度、预算管理制度、奖惩管理制度、投诉管理制度、文件管理制度、员工基本规范、工具使用管理制度、管理体系及重大事项决策管理制度、培训管理制度。见下表：

3、质量手册及程序文件

包括质量手册、文件控制程序文件、质量记录程序文件、管理评审程序文件、人力资源程序文件、合同评审程序文件、接管程序文件、服务设计开发程序文件、采购程序文件、内部审核程序文件、不合格程序文件、数据分析程序文件、纠正预防措施程序文件等。

4、工作手册

包括各级岗位职责工作手册、安全防范工作手册、投诉接待和处理工作手册、客户意见的征求评议以及服务的定期回访工作手册、档案管理工作手册、环卫与消杀工作手册绿化工作手册、报修工作手册、供配电设施设备工作手册、给排水设施设备工作手册、电梯设施设备工作手册、库房工作手册、突发事件或异常情况处理工作手册、消防工作手册、争创优秀规划等。

5、各岗位职责

5.1项目经理岗位职责

1. 对公司负责，服从和贯彻执行上级指示、号令，及时请示和汇报工作情况，积极主动，力尽所能做好本职工作。

2. 负责制订工作计划（包括：岗位设置、人员调配、班次安排等，督促各工种岗位认真落实，确保完成计划任务）。

3. 定期沟通、汇报业务点的工作计划、人员配备及培训，落实公司及业主的各项规章制度，下达各项目标任务完成情况等工作。

4. 听取机关部门及机关员工对改进工作质量的意见和建议，受理各类服务质量投诉，制定整改措施，答复投诉部门和投诉人；督促相关岗位和责任人整改，并及时给予反馈。

5. 本着对公司、业主负责的精神，把客户利益、公司信誉放在第一位，协调处理与业主及横向单位的关系。

6. 树立良好的工作作风和道德品质，关心员工工作和生活，秉公办事，不徇私情，做到公正、公平、公开，并以身作则，示范带头，引导员工树立正确的服务观念和人生价值观。

7. 组织制定降低物料消耗，节约能源，提高服务质量的措施，努力降低物

耗成本，做到合理控制使用。

8. 负责对员工的工作表现据实考核，并对奖金发放、工资调整等提出合理建议。服从公司对管理处工作及目标完成情况的考核。

5.2 文员接待岗位职责

1. 在项目经理的领导下开展工作，对项目经理负责。
2. 负责处理客户服务工作咨询、引导、投诉及协调处理工作，负责咨询业务服务。
3. 执行仓库管理制度，管好仓库物料，负责易耗品与工具用品的收发工作。收货时必须严格按数量、质量、规格验收并正确及时填写入库单；发货时，填写领用记录并审核领用手续。
4. 负责本部门文字处理工作，人员档案收集整理，做好员工考勤记录。
5. 做好会议室使用登记工作，确保会议室正常召开。
6. 做好信件、报纸、杂志的接收和分发工作。
7. 定期抽查各条线工作质量，掌握情况，发现问题提出改进意见。
8. 听取机关部门及机关员工的意见和建议，受理服务质量投诉，制定整改措施，答复投诉部门和投诉人；督促相关岗位和责任人整改，并及时给予反馈。

5.3 设备维修电工岗位职责

1. 对设备主管负责，执行各项规定和制度。
2. 负责变电系统设备的运行管理和维修保养。
3. 负责高、低压配电设备、变压器、层面配电设备，机房配电及控制设备，公共区域电气设备的维修保养及故障检修。
4. 负责给排水、电梯、空调、消防等设备动力电源的正常供给。
5. 负责协助、督促电梯维保人员的电梯维保与应急处理工作。
6. 认真钻研技术，熟练掌握电气设备的原理及实际操作与维修技术，做到判断故障快捷准确，处理迅速及时。
7. 按时保质保量完成设备维修保养工作。
8. 发生事故时，保持头脑冷静，严格按规程及时排除故障，重大事故及时上报，共同排除故障。
9. 负责责任区域的机房设备的清洁工作。

5.4项目人员队员岗位职责

1. 项目人员队员在主管的领导下认真履行项目人员服务，遵守公司、客户的规章制度，努力完成各项项目人员工作。
2. 负责监控中心、消防火灾控制室值班、门岗值班、地下停车场，广场车辆停放、收费管理工作。
3. 服从命令听指挥，不迟到早退，交接班需着装后提前 15 分钟，接班人未到，在岗人不得离岗，确保岗位持续有人。
4. 坚持在规定时间内立岗。立岗时必须做到定位、定向、定时、定责、定式。立岗时手不插袋、不吸烟、不倚墙、不背手抖腿、不敞露胸怀、不歪带帽子。
5. 严格值勤，认真查验人员，物资出入要严格把关认真验证验物，手续不齐全不得进出，把好进出关。坚持巡逻不放松，发现问题及时处理、汇报。
6. 文明值勤，礼貌服务，热情周到。
7. 坚守岗位，忠于职守，认真执行项目人员人员执勤守则，工作中做到十不准：不准擅离职守；不准闲聊、打闹；不准看书、看报；不准下棋、打牌；不准私会客人、做私活；不准酗酒、抽烟；不准打瞌睡；不准侵犯客户和群众利益；不准利用职务贪污受贿；不准刁难群众，严禁打人、骂人。
8. 搞好客户单位协调工作，严格执行职工上下班制度和考勤制度。
9. 坚持每班一清扫，每月一大扫，保持岗位环境卫生整洁有序。所有物品，按规定摆放。个人着装整齐，仪表端庄，不留胡须和长发、长指甲、不带金银首飾。

5.5项目人员工岗位职责

1. 服从领导安排、检查和督促。
2. 按时完成分管范围内的清洁工作，达到服务标准。
3. 每天自查本工作区域卫生设施及使用的清洁设备、器具，发现问题及时报告领班解决。
4. 对公共区域的卫生除每天清扫外，还应定时喷洒药水，实行消杀工作，放置、添置好卫生用品。
5. 拾到他人的失物必须及时上交，不得私留。
6. 清除的废品垃圾应倒入指定点。
7. 牢记公司宗旨，搞好员工之间的团结合作。
8. 遇到业主需解决问题时，应服从业主要求，并及时向领班汇报，不得与业主发生争执。
9. 遵纪守法，遵守公司的各项规章制度。按规定着装，佩戴工作证，仪表整洁，精神饱满。
10. 积极、认真完成上级交办的其他各项工作任务。

5.6绿化工岗位职责

1. 遵守公司的规章制度和《员工守则》。
2. 服从公司领导和管理人员的检查监督,工作时佩戴好工作证。
3. 负责实施管辖区内绿化养护工作,定期对植物进行修剪、施肥、浇灌和梳理。
4. 根据绿化植物种类进行区别养护,及时清理、补充枯死苗木。
5. 根据季节随时调整养护计划,保证以最小投入维持绿化最佳状态。
6. 冬季除做好必要的防护外,配合做好绿化内清洁工作。
7. 绿化养护操作场地及道路两旁整洁有序,无危及车辆、行人的现象。
8. 正确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。
9. 花草树木及时浇水,防止过旱和过涝。
10. 对花草树木定期培土、施肥、除杂草和除病虫害,对新栽的花草树木要及时修剪、补苗、浇水,保证成活率达 90%以上。

5.7会务/ 文员 服务岗位职责

1. 执行项目经理布置的会务工作安排，服从管理。
2. 严格按照工作流程做好引导、中心接待、会务服务等工作。
3. 仔细了解查看当天会议通知及要求，做好会务准备工作。
4. 员工站立服务，精神饱满，全神贯注，做到工作时间在岗有人服务。不得擅自离岗，不得做与工作无关的事。
5. 上岗前，必须做好仪容仪表的自我检查，做到仪容端庄，仪表整洁。
6. 上岗时，必须姿势端正，面带微笑，随时做好接待客人的准备。
7. 接待客人时必须要做到热情主动、礼貌服务、语言规范，工作程序完善，接待服务规范，并掌握会务服务的必要知识，热情回答前来询问者。
8. 做好会议室内设备故障的报修，确保设备设施完好，正常运转。
9. 遵章守纪，对工作主动、负责，爱岗敬业，团结协作，保质保量完成接待任务。

5.8 领班岗位职责

- 1、带头遵守各项规章制度，能与项目经理及员工很好的沟通并配合工作，带动员工树立公司特色服务标准。
- 2、自身具有良好的职业道德观，不可将公司内部信息外传，对于每天的工作细节都要留心。记录好工作日志记。
- 3、做好沟通工作，激发员工工作热情，有权对优秀员工进行奖励和违规员工进行处罚，并做详细记录，熟记每个员工的联系方式，方便应急时取得联系。
- 4、更具公司规定按时上下班，有人员变动的及时调配人员，并登记。
- 5、检查在岗人员的仪容仪表，对于不能按照要求穿着工作服的员工一律停岗将其纠正后才可重新上岗。
- 6、收集整理新员工档案，经过短期或长期观察，统计员工服务水平和服务意识，考核员工本职工作能力。

6、岗位招录

6.1人员配备标准

项目人员配置数=项目面积÷R1+(50000-项目面积)÷10000×R2。所得人数按四舍五入计算；入住、装修期可在定编基础上上浮15%；商务楼及单体楼可上浮50%（30000M2以下）；容积率在3.0以下可适当上浮5%；确有必要增加由各小区报告公司根据情况由项目负责人批准；服务等级指导标准可参照中物协规定。

管理人员配置：主任1人（20万平米以上设主任助理），客服主管1人（8万平米以上），项目人员队长1人，维修主管1人（小区业主在800户以上，50000平米以上写字楼）。

6.2录用人员要求

1、公司新聘人员一律由办公室统一面试、建立员工档案、录用、分派。各管理处可自行预招员工，进行第一轮面试筛选，面试符合条件者将应聘人员档案报办公室，由办公室另行安排面试合格者录用。三、员工录用标准：3.1公司所有员工年龄一律控制在55岁以内身体健康。超过55岁在岗者工作期间发生的任何安全问题由个人负责。

2、夫妻及直系亲属不得在同一单位上班。特殊情况由公司办公室统一合理调配

3、对外来没有家室的人员确保有家庭地址及联系电话，身份明确。

6.3 员工试用

1、新进基层员工试用期为一个月，公司管理人员试用期为三个月，试用期满而工作表现合格者将成为本公司正式员工。

2、经考核，试用期不合格者，公司无条件即时辞退。

6.4 员工离职与辞退

1、新进员工在10天以内自动离职，10天以内无工资。

2、员工在试用期内和合同期内提出离职，必须提前一个月交申请，对未办理手续而擅自离职者，每日按旷工处理，公司不发放工资，并保留追索其造成公司经济损失的权利。

3、员工离职最后一个月若未全勤，将按试用期工资发放，不再参与补助与考核。

4、严重违反公司纪律及检查工作质量连续三次不合格者公司无条件辞退

6.5 调职与晋升

1、员工所在岗位不胜任或有过失者，公司视具体情况做出降职、免职、调离或辞退决定。

2、同一岗位新老员工的交接时间不得超过三天，同一岗位新老管理人员的交接原则上不超过一周。

7、留用安置方案及承诺

7.1 组织落实

如我们公司继续有幸中标，承诺在本企业将在第一时间对已组建“采购单位项目服务管理处”、“人员留用工作小组”二个专业团队的工作能力进行提升。

(1) 其中“采购单位服务管理处”工作团队，包括项目经理、各条线主管及配套的技术骨干和管理骨干管理接管工作及员工队伍组建工作。“人员留用工作小组”将由公司分管副总、公司人力资源部经理、法律专家及相关工作人员组成，负责前任服务人员留用工作的管理支持、技术支持、政策支持、法律支持工作，具体人数还可根据工作需要进一步增派。

(2) “采购单位服务管理处”工作团队，将参与本项目管理全部工作过程，如前任服务人员留用顺利实施，则该工作团队将在项目运行管理趋于稳定之后逐步撤出，具体撤出时间和人数根据业主方的要求执行。

上述二个工作团队将在接到中标通知书当日到位，并立即开展工作。

7.2 制定方案

7.2.1 录用方案

本企业将在接到中标通知书后一周内完成现场调研及《采购单位人民镇府及事务中心办公楼人员留用工作实施方案》的编制工作，报业主方审核批准后组织实施。包括以下内容：

- 1、 前用人单位人员留用工作基本策略
- 2、 人员留用工作小组及项目管理处的职责及分工
- 3、 人员留用工作内容、工作方法及管理流程
- 4、 与前任公司进行人员留用谈判的策略及日程安排
- 5、 留用人员签订劳动合同、岗位安排、薪酬待遇、企业福利待遇、员工职业生涯发展的相关政策清单。

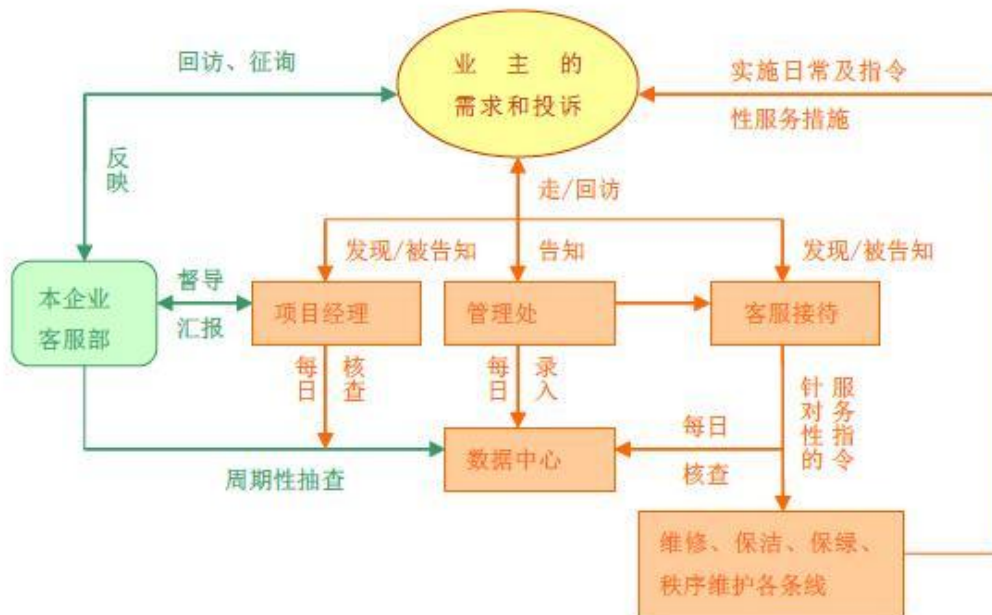
8、服务质量检查、整改、验收等内部监管机制

8.1 检查与整改

采购单位依法对我企业管理和服务项目进行监督、检查，并提出批评建议，并通过以下渠道，对本企业的管理服务行为进行监督，确保我公司管理的服务执行的有效性：

- ◆组织对管理工作的抽验，检查，审查管理效果。
- ◆通过客户协调会等形式，评审管理服务状况，与服务人员交流意见。
- ◆可即时就管理中存在的问题向我客服中心或我客户服务部进行投诉。
- ◆以有关规章制度或其它适宜的方式监督。

8.2 质量检查流程图



9、人员考核、奖惩及培训等激励机制

公司考核、奖惩及培训工作及制定的相关激励制度是公司的持续、健康发展的基础性工作，按照公司制定的并不断的相关方面的制度，实施十多年来，成效明显，主要如下：

9.1 人员考核要求

承宣实业的所有员工考评，是本公司从上到下的重要工作，也是增效的倍增器。也是公司人力资源管理的一个重要环节，它能充分激发员工潜能，并为合理利用人力资源、切实做好员工培训提供依据。

9.1.1 考评原则

考评工作将贯彻“三公”、“三严”、“四结合”、“四挂钩”的原则：

9.1.2 “三公”为：

公平，即考评标准公平合理，人人都能平等竞争。

公开，即考评实行公开监督，人人了解考评办法。

公正，即考评做到公正客观，考评结果必须准确。

9.1.3 “三严”为：

严格考评标准，即考评要素的标准须具体、明确、客观；

严明考评办法，即考评程序和方法要科学、严谨、可行；

严肃考评态度，即考评双方的态度要端正、认真、负责。

9.1.4 “四结合”为：

360 度考评与自我考评相结合，

全面考评与单项考评相结合，

常规考评与特定考评相结合，

定性考评与定量考评相结合。

9.1.5 “四挂钩”为：

考评结果与职务升降挂钩，

考评结果与薪酬分配挂钩，

考评结果与荣誉得失挂钩，

考评结果与工作去留挂钩。

9.2 考评工作体系内容与要点

1) 各办公室：做到地面干净、无污染，办公桌椅、茶几、门、窗台、除尘、做到无异味、无积灰、保持干净，做到每天清洁一次。

2) 入口、大厅：大堂地面推尘每天数次，大堂玻璃门、窗及设备每天清洁一次，做到地面无垃圾、保持清洁光亮。

3) 公共区域：走廊和过道推尘每天数次，门、窗、杠、栏杆、扶手每天至少清洁一次，垃圾箱、吸烟点及内外表面每天清洁数次，做到地面保持清洁光亮，门窗保持清洁明亮，扶手、垃圾箱保持无污渍、无灰尘、无水迹。

4) 卫生间：门、窗、窗台、框每天清洁一次，用除垢剂每天清洗马桶、小便池二次（使用频繁的卫生间要增加清洗次数，国定节假日要适当安排清洗，保证无污渍、无异味），冲洗及擦净马桶、镜面擦拭每天数次，擦净卫生间内面池及地面拖干每天数次，清理手纸桶每天二次，卷筒纸、擦手纸、洗手液、液盒每天及时补充。做到地面无污迹、无水迹、无头发、保持干净，卫生间无异味，下水道保持畅通。

5) 楼梯：各楼层楼梯、栏杆和扶手每天清洁、擦拭一次，楼梯窗框每天清洁二次，做到扶手保持清洁、无灰尘、无垃圾、无烟蒂、无痰迹。

6) 室外：广场清扫、停车场垃圾清理每天一次，垃圾箱、指示牌每天清理、擦拭一次，保持无垃圾、无纸屑、垃圾箱保持无污迹、无灰尘。

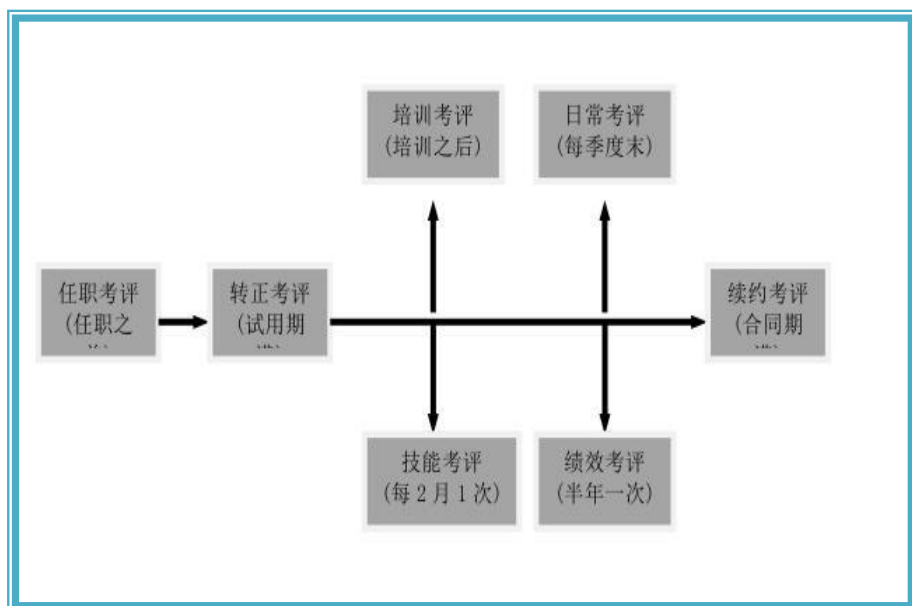
7) 垃圾集中收集点做好垃圾分类，垃圾桶无污渍。

8) 会议室：桌椅每天擦拭、除尘、整理一次，保持干净。

考评依据	考评内容	考评分类	考评方式
任职资格	任职岗位熟悉程度	任职考评	评议
岗位职责履行情况和要求	工作现状了解程度	转正考评	面谈
规章制度落实情况与执行标准	工作责任感	培训考评	测试
完成工作绩效	工作效率	日常考评	自评
客户反馈意见	工作品质	技能考评	访谈
	团队合作	绩效考评	
	沟通技巧	续约考评	
	仪表仪		

9.3 员工考评工作体系图

建立考核体系，对员工的工作量和工作质量进行全面的、量化的考核，并视情与员工的经济效益挂钩，促使员工自觉地按照要求提供服务，并不断的向前发展。



10、人员培训管理

10.1 具体措施

(1) 结合我司多年来社区医疗服务管理的经验，并根据本项目所涉及的管理市场及行业动态的最新变化，随时调整培训策略，不断更新培训内容，保证培训效果。

(2) 树立“管理者就是培训者”的理念。建立“随时、随地、随人”的培训模式，每一位管理人员都担负起培训下属员工的职责。我们尤其强调实际工作中的能力训练，包括日常的工作指令也应该以培训的方式下达，让员工在实践中不断地提高自己的工作能力和绩效。

(3) 根据工作需要，建立职员“轮岗培训制度”，建立互补型团队。使每位服务工作人员都形成我们服务网的有机结点，而不是孤立的个体，确保优质服务在内部和谐配合的基础上得以实现，保证“首问责任制”的正常运行。

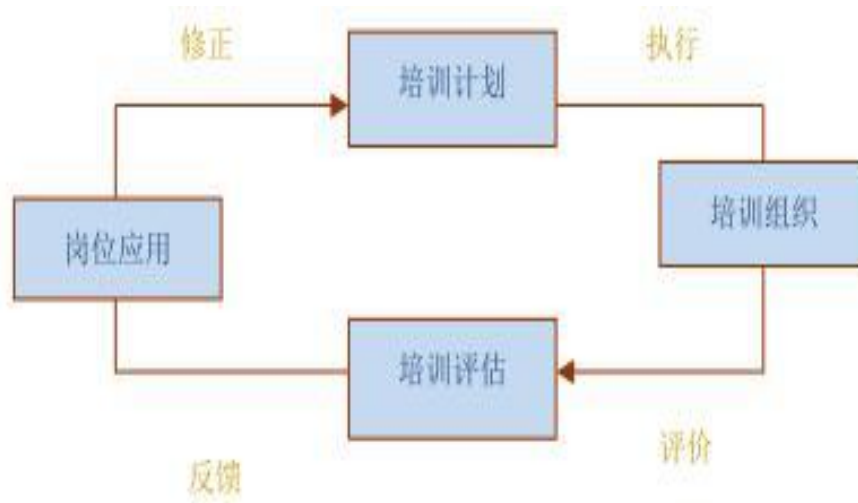
(4) 培训考核绩效化。我们将把管理处每次培训考核的结果与个人的绩效考核挂钩，目的就是落实培训，量化培训，避免管理处培训流于形式。

(5) 保持课程的持续改进。我们将实际工作经验不断加以总结并用以指导员工，防止员工在机械循环培训中丧失学习动力。同时强调培训形式多样化，采用先进科学方式（例如拓展训练、感受性训练、游戏等）增加培训的效果。

(6) 培训工作制度化，保证员工有足够的培训时间。通过分级考核及末位淘汰制度，形成员工的紧迫感和压力感，将传统的被动接受培训，变为员工自发性的主动参与。

(7) 切实推行持证上岗制度，通过委托外培及组织内部技能培训，核发经严格考核的岗位操作证书，既提高职员的实际操作能力，也与员工职业生涯规划相结合，提高职员的工作积极性。

10.2 培训体系图



系统图说明：

针对此项目的管理特点来设置培训目标并拟定实施计划。

有效运用多种培训形式和方法，确保培训达到预期效果。

通过对员工进行考核，以了解培训的有效性 & 员工的接受程度。

根据对考核结果的评估和反馈，及时调整培训思路并确定未来培训重点，强调将理论应用到实践工作中。

10.3 培训的组织形式

10.3.1 培训职责

人事部负责员工日常培训的计划、协调、组织、考核等工作。主管级以上的管理人员根据管理处提出的培训计划进行逐级培训，并对培训实施进行评估和反馈。

10.3.2 培训实施流程

我们对员工的培训分为三个阶段。即：入职培训——转正培训——日常管理培训每位新入职员工必须接受为期二周的入职培训，内容详见新员工公共培训科目；一个月试用期满后，员工将接受为期一周的转正培训，考核合格后方可转正。转正以后员工将接受长期连续的日常管理培训，内容详见各工种培训科目表。

10.3.3 培训时间

为实现“加油站”式培训，我们对各工种员工亦制订了具体的培训时间要求，完成培训后登录积分，详见下表：

职务 (岗位)	经理及以上	项目主管	基层管理 员 (领班组长)	作业层员 工
每年培 训时间	不少于 140 小时	不少于 100 小时	不少于 80 小时	不少于 60 小时

根据脱产情况培训亦可分为三种，即：全脱产培训、半脱产培训、在职培训坚持以“在职培训为主，脱产培训为辅”的原则。

10.3.4 员工培训常用方法

类别	具体培训方式及方法	培训对象	培训目的及适用环境
综合类	1. 参加拓展训练	管理人员	促进相互的信任、支持与合作
	2. 参加军事训练	全体员工	增强员工的组织性和自律性
	3. 专项式专题培训	管理、工程	提高员工职业素养
	4. 视听教育	全体员工	增加感性认识, 提高培训效果
研讨类	1. 头脑风暴法	管理人员	提高创造力, 培养创造性思维
	2. 专题讨论会	管理人员	提高管理水平
	3. 案例分析法	全体员工	提高分析解决问题的能力
演练类	1. 模拟角色法	全体员工	熟悉公司情况及各类业务工作
	2. 对抗辩论法	管理人员	提高员工协调沟通能力
	3. 游戏训练法	全体员工	激励员工工作积极性, 培训开展
学习	1. 检查表法	管理	提高创造力

类		人员	
	2. 快速阅读法	管理 技术人员	培养快速阅读能力
讲课 类	1. 逆向思维法	管理 人员	培养逆向思维

序号	培训内容	培训频率	培训目标
一	单兵队列动作；三大步法；体能训练	周一至周五, 每天训练 一小时	培养组织纪律性, 练就扎实基本功
二	1. 擒拿格斗基本功 2. 捕俘拳 3. 防卫术	周六、周日	熟练掌握擒敌及防卫技能
三	内务管理	每周一次检查评比	保持岗位环境干净整洁
四	例会(政治思想及职业道德教育, 工作讲评及分析)	每周一次	提高思想觉悟, 总结自身存在不足
五	《护卫服务工作手册》	每月一次培训考核	熟悉保安员岗位职责, 操作规程, 工作标准
六	1、护卫服务规章制度及相关法规政策; 2、护卫规范	每月一次培训考核	熟悉相关法律常识, 提升理论水平, 熟悉了解项目的服务规范
七	《消防管理工作手册》	每月一次培训考核	了解消防的基础知识, 救火的基本程序及各自职责

10.3.5 培训内容与目标

(1) 新员工公共科目

序号	公共科目名称具体内容
一	礼仪知识:1. 常用礼仪知识 2. 形体训练 3. 《员工行为语言规范》
二	服务意识:1. 职业道德教育 2. 如何处理客户投诉 3. 客户沟通技巧
三	企业文化: 1. 企业发展史及基本情况介绍 2. 企业理念 3. 《员工手册》 4. 劳动及人事方面的管理规章制度
四	物业基本情况介绍及入住、装修管理要点
五	项目介绍及管理服务特点培训
六	行业法规:国家、上海市物业管理方面的法规条例
七	物业管理基础知识
八(2)	项目人员培训科目
九	带班实习

序号	培训内容	培训频率	培训目标
一	单兵队列动作; 三大步法; 体能训练	周一至周五, 每天训练一小时	培养组织纪律性, 练就扎实基本功
二	1. 擒拿格斗基本功 2. 捕俘拳 3. 防卫术	周六、周日	熟练掌握擒敌及防卫技能
三	内务管理	每周一次检查评比	保持岗位环境干净整洁
四	例会(政治思想及职业道德教育, 工作讲评及分析)	每周一次	提高思想觉悟, 总结自身存在不足
五	《护卫服务工作手册》	每月一次培训考核	熟悉保安员岗位职责, 操作规程, 工作标准
六	1、护卫服务规章制度及相关法规政策; 2、护卫规范	每月一次培训考核	熟悉相关法律常识, 提升理论水平, 熟悉了解项目的服务规范
七	《消防管理工作手册》	每月一次培训考核	了解消防的基础知识, 救火的基本程序及各自职责

(3) 项目人员培训科目

序号	培训内容	培训频率	培训目标
一	工作例会(政治思想及职业道德教育)	每周一次	提高思想觉悟,总结自身存在不足
二	内务管理	每月一次检查	保持保洁用房干净整洁
三	《保洁服务工作手册》	每月一次培训考核	熟悉保洁员岗位职责,操作规程,工作标准
四	清洁设备操作和保养及清洁用品的使用	每季度一次培训考核	提高工作技能,保持工作效率,熟悉了解保洁服务规范
五	清洁环保方面的管理条例	每季度一次培训考核	熟悉相关法律常识,提升理论水平
六	四害消杀和防治	每季度一次	熟练掌握消杀程序
七	消防实战演习	每季度一次	提高消防实战能力