

# 温州海关本部物业食堂服务合同

合同编号: WZHG20260529

采购人: 中华人民共和国温州海关 (以下称甲方)

中标人: 温州王朝大酒店有限公司 (以下称乙方)

甲方采购的 (2026年-2028年温州海关本部、瑞鳌办事处物业食堂服务、项目编号: WZZF2026(ZC)-03-048 (GK)、标项一) 在国内以公开招标方式进行采购, 经评标委员会综合评定 温州王朝大酒店有限公司 为本项目中标人。甲、乙双方根据有关法律规定, 本着友好合作、协商一致的原则, 就乙方承包甲方项目的有关事宜达成协议如下:

## 第一条 承包范围和物业管理服务要求:

1. 承包区域和物业管理服务要求: 温州海关本部 5 个办公区域, 分别为: 黎明西路关大楼办公楼、黎明西路 (原保健中心) 集体宿舍楼、黎明西路集体宿舍楼、航标路办公楼、七里港涉案财物仓库大楼。
2. 乙方在承包区域内提供物业、食堂及相关服务, 且只能在该范围内从事相关工作。
3. 乙方须按中标承诺投入项目实施的物资及人员配置并保证符合招标文件第五部分“采购内容及要求”的要求。

为落实上述要求, 乙方应具备并维持不少于 42 人的项目服务保障能力, 人员岗位、资质、年龄结构、健康状况等应符合招标文件要求。鉴于签约及新旧人员衔接时具体人员名单可能动态调整, 乙方应在进场前及人员调整时按甲方要求提交人员名册、证件、资格证明、保险及社保等材料备案并动态更新; 人员名单备案、调整或暂未最终确定, 不影响乙方不少于 42 人的人员保障、岗位配置、服务质量和考核扣罚责任。乙方不得以名单未最终确定、人员交接或劳动关系转移为由影响履约、降低服务标准或要求调整合同价款。

鉴于甲方办公区域、服务频次、接待任务、值守需求存在动态变化, 甲方有权根据实际管理需要, 对乙方人员的具体岗位、点位、班次、到岗方式、兼岗安排、机动备勤和临时增减派进行书面调整或确认。乙方应无条件配合, 不得以岗位调整、阶段性减少现场固定值守、人员兼岗或机动备勤为由降低服务标准、拒绝服务、要求增加费用或主张合同价款调整。

甲方阶段性确认的岗位排班、点位调整或现场到岗安排, 不视为甲方放弃招标文件及本合同项下服务质量、人员保障、应急响应、考核扣罚和违约追责权利。甲方认为服务保障不



足、服务质量下降或工作需要增加人员时，有权要求乙方立即调整、补足或增派人员，相关费用已包含在合同总价内。

乙方不得以甲方阶段性排班安排、岗位兼岗安排或现场固定到岗人数调整为由，主张其已免除或减少招标文件、投标文件及本合同项下的人员保障义务。

4、甲方的《考核办法》（详见合同附件），乙方的服务承诺、方案，以及招标文件、投标文件、中标通知书均作为本合同附件，与合同具有同等法律效力，乙方应严格履行并落实到位。

## 第二条 承包合同期限：

本合同服务承包期限为一年，自2026年6月1日至2027年5月31日。合同到期后，甲方对乙方的服务满意并经考核合格的，经双方同意，可续签1年合同，合同条款不变。

## 第三条 承包费及支付：

1. 本合同的总承包费（含税）为人民币 2978640 元，大写：人民币贰佰玖拾柒万捌仟陆佰肆拾元整。

该承包总价已包括在承包区域内提供物业服务所需的一切劳务费（包括但不限于人员工资、奖金、劳保用品、福利、加班费、各种津贴、社保、意外保险、工伤处理及赔偿、食宿交通等）、安全文明生产装备费（包括但不限于保洁工人冬、夏装工作服等）、材料费、物业装备和耗材费、办公设施费、企业管理费、仓储、运输（包括垃圾清运）、企业应缴税金和应得利润、应急响应等完成合同所需的一切本身和不可或缺的所有工作开支、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项全部费用并承担一切风险责任。

注：（1）标项一：该价格已包含节假日周末等所有加班费用，乙方须按甲方实际工作需要无条件配合加班安排。食堂额外加班符合加班费发放政策的另算。

（2）专项人工例外费用：在不改变本合同总价包干范围、乙方日常服务义务、人员保障义务及考核扣罚责任的前提下，因甲方临时新增、非常规、超出本合同常规服务范围及最低人员配置要求的专项人工服务需求，甲方可通过书面派单、专项确认单、补充协议或其他符合政府采购及预算管理规定的其他方式另行确认并结算。

专项人工例外费用限于以下情形：①食堂额外加班费，包括经甲方书面确认的接待、临时供餐、工作餐、节假日特别供餐、晚餐延时等；②重大接待或专项活动临时增派人工，包括上级检查、重要会议、涉外接待、大型活动等需在原配置人员之外临时增派会务、保洁、安保、厨工等人员；③突发应急保障人工，包括台风、暴雨、突发安全检查、紧急搬运、临时封控、夜间突击保障等；④专项礼宾或形象保障人工，包括甲方临时要求的双岗、延时迎宾、重大接待礼仪保障、专项培训后驻场服务等，但招标文件及本合同约定范围内的常规前厅安保不得另行计费；⑤非日常搬运、布置、撤场人工，包括大型会议、集中档案搬运、批量物资转移、临时场地改造配合等，普通会务布置仍包含在合同价内。

上述专项人工服务须由甲方事前书面确认；紧急情形无法事前确认的，乙方应在服务发生后及时提交书面记录并经甲方补签确认。未经甲方书面确认的，乙方不得主张另行结算。专项人工费用的结算标准、人数、时长、工作内容、验收方式及支付依据由甲方确认，且不得解释为甲方同意减少乙方原合同项下的日常服务、固定岗位、人员保障、加班配合、耗材配备、依法用工及其他包干责任。

(3) 上述价格在合同期内不因人工、物价等变动作任何调整。

乙方联系人：陈进京 联系方式：0577-88378888。本项目驻场项目经理及关键岗位人员以乙方投标文件、人员备案资料及甲方书面确认结果为准；乙方更换驻场项目经理或关键岗位人员的，应按招标文件、投标文件及本合同约定履行甲方确认程序。

## 2. 付款方式

(1) 各方确认，预留合同总额 8% 金额为人民币贰拾叁万捌仟贰佰玖拾壹元贰角整 (¥238,291.20)，专项用于服务人员奖励，由乙方根据甲方对其服务质量的阶段性考核结果，拟定具体发放方案（包含发放时间、人员名单及金额标准等），报甲方审核同意并在符合甲方财务管理规定的前提下，由乙方负责分阶段、分批次代为发放。该奖励金不作为乙方固定管理费或利润，不因合同签订当然归乙方所有。乙方应严格按照甲方确认的方案、标准和金额代为发放，并在甲方要求期限内提交人员签收表、银行流水、代发明细、考勤记录等凭证备查。乙方不得自行调整发放对象、标准或金额，不得截留、挪用、克扣或以任何名义向服务人员收取。未列入甲方确认清册、未达到发放条件或甲方确认不予发放的部分，按甲方预算、财务和政府采购管理规定处理，乙方不得主张作为其应收合同价款。奖励金发放、发票、扣减、代发服务及资料报送等事项，均按甲方书面要求执行。剩余款项按月平均数额计算，由甲方

按月向乙方支付。甲方凭乙方开具的当月承包费的正规发票于次月 10 日前支付给乙方物业管理服务费。

(2) 承包期间，如乙方未经甲方同意擅自出现人员缺岗，甲方有权在当月承包费中直接扣除该岗人员当月的相关费用；如乙方出现合同相关违约情形或考核扣罚情形时，甲方亦可在当月承包费支付时直接扣除相关违约金、赔偿金、扣罚金等费用，或在合同终止时一并主张。

#### 第四条 考核及处罚

1. 考核实行月评制，甲方根据每月按“考核及处罚奖励标准”作出的考核结果作为是否处罚的依据。凡月评不达标的，乙方应按照处罚标准向甲方支付相应的违约金。每月考核分以（90 分）达标分，以此为标准，月评分在达标分以下，考核分每下降 1 分，乙方应向甲方支付当月合同款（年度合同总金额 $\div$ 12，不因 8%奖励金预留、甲方直接发放、代发或其他支付安排而扣减）2%的违约金，违约金甲方有权从履约保证金中扣除，以此类推。
2. 当月考核平均分数 $<$ 70 分累计超过 3 个月的，甲方有权解除合同，没收全部履约保证金，并要求乙方赔偿因此造成的全部损失。
3. 乙方在承包期对需要配置人员必须配置到岗，甲方有权不定期抽查实到人数，查实每缺 1 人日，乙方应按当月合同款（年度合同总金额 $\div$ 12，不因 8%奖励金预留、甲方直接发放、代发或其他支付安排而扣减）5%向甲方支付违约金，处罚金有权从履约保证金中扣除，以此类推。对于严重人员缺失的情况，甲方有权解除合同，要求乙方支付合同总价 20%的违约金并赔偿甲方因此造成的全部损失。

#### 第五条 履约保证金

1. 乙方应在签订合同后 7 个工作日内向甲方提交合同总价 1%的履约保证金（人民币贰万玖仟柒佰捌拾陆元肆角整（¥29,786.40）），以保证乙方遵守本合同的一切条款、条件和承诺，该保证金不计息。
2. 甲方在任何时候有权从履约保证金中扣除处罚金额、违约金及用于修复乙方损坏甲方的设备、设施、场地（经甲乙双方或权威部门确认为乙方员工损坏）等费用，且乙方

应在接到扣除履约保证金通知后一周内补足扣除金额，保证承包期间履约保证金的足额。

3. 甲方认为乙方在承包期内没有涉及甲方的应付而未付金额或违约行为，甲方在承包期满后或提前终止承包后一个月内全额无息退还履约保证金，否则，甲方在扣除乙方应付金额或违约金后退还保证金余额。

## 第六条 经营制约

1. 未经甲方同意，乙方无权在承包的区域中从事任何广告活动或类似宣传，甲方有权依照广告法和甲方相关的规定责令乙方限期改正，并接受处罚。
2. 乙方不得以甲方的名义从事任何经济活动，且由此发生的一切债权、债务概由乙方承担，与甲方无关。

## 第七条 乙方义务与服务承诺

1. 不得以任何形式转租、转让、抵押承包区域及承包内容，在承包区域只从事甲方认可的承包工作，否则甲方有权单方面终止合同，并要求乙方支付合同总价 20%的违约金。在承包期间，乙方的任何股份配置变动及重大变动或法律事宜均应通知甲方。未经甲方书面批准，任何占有支配地位的股份转让者将视为乙方出租、转让的行为，应承担相应的违约责任。
2. 乙方应无条件接受甲方或其授权的人员对承包区域内各项服务质量控制进行检查，并对甲方提出的相关问题及时整改。
3. 在承包区域的各项服务，其工作时间必须满足甲方的工作要求，包括星期天及公众假期，无论乙方有什么理由，都不可以停止工作。
4. 乙方必须聘请（或指定）一位经理（负责人），全权代表乙方与甲方保持密切联系并保证承包区域服务工作。
5. 乙方必须按采购要求及中标/服务承诺配置配备人员，且聘用的工作人员必须符合劳动部门有关用工规定，并经乙方相关专业考核合格后持证上岗，甲方有权进行审核，并提出整改意见。如乙方未按要求配置人员，甲方有权直接解除合同并要求乙方支付合同总价 20%的违约金。

6. 工作人员上岗着装由甲方确认的制服及甲方许可的装饰物品，费用和制作均由乙方负担。
7. 乙方必须出具或办妥法律及甲方规定的与承包区域经营业务有关的执照和许可证，方可从事经营并在经营中遵守一切有关条例和规定，并自行缴纳税务、工商部门的各项税费。
8. 乙方必须保证为甲方提供优质、高效的专业服务，并根据甲方要求改变不满意的服务状况。严格遵守甲方内部管理的有关规定，接受有关部门监督与检查。同时，自觉参加甲方认为有助于提高甲方形象的宣传活动中。
9. 在承包期内乙方应保证承包区域内受甲方托管的设施、设备运营状况良好，并接受甲方或其授权人员的检查，对由乙方引起或造成该设施、设备的损坏，应根据甲方通知无条件修复或整改；如在甲方书面通知下达一周后仍未按要求修复或整改，甲方有权自行完成这一工作或委托第三方完成，所需费用全部由乙方承担且乙方应支付产生费用 10% 的违约金。甲方提供的所有设备、设施、工具由乙方使用的，除正常使用折旧外，乙方应保证各设备、设施、工具的完好性（修理费由承包商承担），否则须全额赔偿。
10. 乙方在承包区域因作业所需增加机械、电力设备及设施应征得甲方同意，并聘请有资格的承造商进行安装、保养并将施工安装保养记录手册和图纸交由甲方备案。
11. 乙方员工发生被媒体曝光或影响甲方公众形象或违反甲方规章制度造成不良影响，由此造成的损失及消除影响产生的费用，概由乙方全部承担；甲方根据事件的轻重，有权扣除乙方合同月承包费 0.1%-5% 作为违约金。
12. 乙方工作所需的物业装备（各种设备、设施、工具等）及用于物业保洁的耗材（包括但不限于物业保洁的工具、材料、低值易耗品、一次性用品、卫生间大中小垃圾袋、清洁剂、拖把、扫把、尘推、马桶刷、塑料桶、抹布、塑料手套等）由乙方自行负责并承担相关费用。
13. 乙方在承包期间对需要配置人员必须配置到岗，甲方有权不定期抽查实到人数，查实每缺 1 人日（不足一日按一日计），乙方应按当月合同款（年度合同总金额÷12，不因 8% 奖励金预留、甲方直接发放、代发或其他支付安排而扣减）5% 向甲方支付违约金。对于严重人员缺失的情况，甲方有权解除合同，要求乙方支付合同总价 20% 的违约金并赔偿甲方因此造成的全部损失。

14.承包期间，对于乙方人员造成甲方或第三方人身伤害或财产损失的，概由乙方负责处理和赔偿；如甲方因此垫付相关费用的，有权向乙方追偿。

#### 15.禁止事项

- 1) 乙方不得以任何理由向甲方工作人员支付小费或赠送实物，也不得以任何形式向甲方行政大楼内相关人员索取小费或钱物等，违者将终止合同。
- 2) 乙方不得在承包区域住宿或从事非法活动，也不得从事有损甲方利益的活动，同时不允许在承包区域对甲方办公活动进行滋扰性的行为。
- 3) 除经甲方批准进行必要的维修工程外，乙方不得损毁承包区域原有的设施和装潢，不得更改已铺设的电缆、电线等电力装置。同时，也不得安装任何可能造成电缆负载过大的电器设备，以免无线电受干扰。
- 4) 未获甲方书面同意，乙方任何时候都不能在承包区域存放易燃物品、挥发性大或气味浓烈的液体等。

16.乙方及其员工应严格遵守甲方的一切行政管理、消防安全等规定和制度，不得损坏承包区域的消防设施，并保证消防通道畅通，否则因此导致的一切不利后果和损害赔偿责任概由乙方承担。

17.甲方有权对乙方及其员工的工作行为进行监督，如发现乙方员工有违反甲方的规定和制度的行为，甲方有权要求其改正，对于态度恶劣拒不改正的，乙方必须予以辞退。

18.遇突发事件或安全检查时，乙方必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。

#### 19.保险

##### 1) 员工工伤险

在承包期内，乙方所有人员的事故由乙方自行全权负责(乙方应对其员工投保工伤险)，与甲方无关。

##### 2) 其他保险及费用

乙方应按政府有关规定负责为全体服务人员办理社会保险并缴纳相关费用。

乙方服务人员经甲方评估不合格的，应在甲方指定期限内（原则上不超过1个月）完成更换。如乙方未按时更换，逾期15日以内的，扣除当月承包费的1%；逾期超过15日的，扣

除当月承包费的 3%；逾期超过 30 日的，甲方有权解除合同，要求乙方支付合同总价 20% 的违约金并赔偿甲方因此造成的全部损失。

## 第八条 不可抗力

- 1、在承包期间发生地震、火灾及其他双方不能控制的原因，导致承包区域不能正常经营，合同不能或不能全部履行，任何一方可以书面形式终止合同无需作出任何赔偿。因不可抗力导致合同终止，并不影响任何一方对不可抗力先前发生的违约行为合法追偿。
- 2、甲方不负责因不可抗力造成合同不能正常履行的责任。
- 3、遇国家政策性调整，影响合同履行，双方协商解决。

## 第九条 合同生效和终止

1. 本合同经双方授权代表签字盖章后生效。

### 2. 提前终止

- 1) 因承包区域布局调整，导致乙方无法正常经营，甲方须提前一个月向乙方发出书面通知终止合同。
- 2) 因乙方经营未达到甲方的考核标准要求，甲方有权向乙方发出书面通知终止合同。
- 3) 乙方未能履行合同和遵守有关规定，在甲方发出书面警告后仍未采取补救措施可立即终止合同。
- 4) 乙方破产清算、重组及兼并等事实发生，或被债权人接管经营，甲方不必通知乙方即可终止合同。

### 3. 自然终止

合同规定的承包期满，合同自然终止。

### 4. 合同终止后果

- 1) 终止合同，不影响根据合同规定进行的赔偿、补偿，也不影响履约保证金的效力。
- 2) 合同终止时，双方应进行结算，甲方同时进行乙方承包区域设施、设备状况检查并要求乙方三天内将乙方物品撤离承包区域，否则甲方将代理处理，并要求乙方承担甲方因处理产生的全部费用，同时要求乙方按相关费用的 15% 支付违约金。

3) 乙方存在因乙方经营未达到甲方考核标准、经甲方书面警告后仍未采取补救措施等提前终止情形的，甲方有权没收乙方的履约保证金，并要求乙方支付合同总价 20%的违约金。

## 5. 不放弃权利

甲方接受乙方的服务，但不放弃对乙方违约行为进行追究的权利；同时，若甲方对乙方某一违约行为放弃追究的权利，但不放弃对乙方其他违约行为进行追究的权利，反之亦然。

## 第十条 其他

1. 本合同中所述通知，必须为书面形式，并有送达签收。
2. 关于本合同争议，应双方友好协商解决，协商不一致，任何一方均可向甲方所在地人民法院起诉。
3. 如双方同意，可以书面修改或补充本合同条款，合同的附件、修改（补充）件均与本合同同效。
4. 任何补充、修改、确认或执行性文件均不得背离招标文件、投标文件、中标通知书及中标结果的实质性内容；涉及政府采购、预算管理、合同备案或甲方内部审批要求的，应按规定履行相应程序后实施。
5. 双方确认，甲方基于现场管理需要对岗位点位、班次安排、人员机动备勤、专项人工服务、考核执行、资料报送、验收确认、付款流程等作出的书面通知、派单、会议纪要、确认单或补充约定，属于本合同履行中的管理性、执行性安排；该等安排不得被解释为降低乙方服务标准、减少乙方包干责任或限制甲方依据招标文件和本合同享有的管理、考核、扣罚及追责权利。
6. 本合同一式四份，甲乙双方各执两份。
7. 以下文件资料作为本合同的有效组成部分：
  - (1) 本合同正文及依法签订的合同补充条款；
  - (2) 中标通知书；
  - (3) 招标文件及其答疑、澄清、修改文件；

(4) 投标文件、投标现场承诺及乙方其他承诺、响应文件。

合同组成文件之间约定不一致的，按本合同正文、依法签订的补充条款、中标通知书、招标文件及其答疑澄清修改文件、投标文件及乙方承诺的顺序适用；同一事项存在不同标准的，以不降低甲方服务要求、服务标准、人员保障、考核扣罚和违约追责权利，且对甲方权利保护更充分、乙方义务更严格者为准。经甲方确认的附件、人员配置及岗位表、岗位排班表、专项确认单等执行性文件，与本合同具有同等效力，但不得降低招标文件、中标结果及本合同的实质性要求。

甲方：（盖章）

授权代表（签字）：

地址：

电话：


开户银行：

税号：

账号：

签约时间：2026.5.29

乙方：（盖章）

授权代表（签字）：

地址：浙江省温州市民航路2号

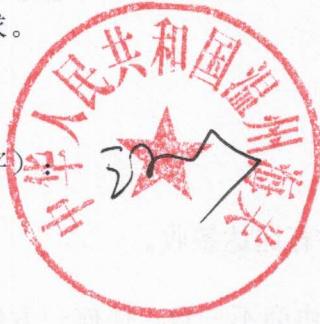
电话：0577-88378888

开户银行：鹿城农商行选山支行

税号：913303006093142963

账号：201000019260318000002

签约时间：2026.5.29



## 合同附件：考核办法

考核办法适用及细化：本合同附件《考核办法》作为合同履行、验收和考核扣罚依据。甲方有权在不降低招标文件、投标文件及本合同约定的服务标准、人员保障、考核扣罚和违约追责要求，且不改变合同价款、服务范围、履行期限等实质性内容的前提下，根据履约管理需要，对考核流程、检查频次、具体考核表格、检查记录表、整改通知单、复核表、取证方式、整改期限、复核程序、资料报送要求等执行性事项进行细化、补充和优化，并以书面通知、会议纪要、考核细则、补充附件或经甲方确认的表单形式执行。涉及合同实质性内容调整的，应按政府采购、预算管理及合同变更相关规定履行程序。

## (1) 温州海关物业监督管理与考核办法

### 第一条 总 则

1. 本着奖惩分明的原则，为进一步加强我关物业管理工作，强化物业公司责任感，正规物业管理程序，确保正常工作秩序，全方位保障各项安全，制定本办法。

2. 本着鼓励连续、长期安全正规管理的原则，每月管理正规、安全无事故，考核优良，给予物业公司奖励。

### 第二条 考核方法

3. 采购人定期对中标人履行合同情况进行考核，每月考核分以（90分）达标分，以此为标准，月评分在达标分以下，考核分每下降1分，乙方应向甲方支付当月合同款（年度合同总金额÷12，不因8%奖励金预留、甲方直接发放、代发或其他支付安排而扣减）2%的违约金，违约金甲方有权从履约保证金中扣除，以此类推。

当月考核平均分数<70分累计超过3个月的，甲方有权解除合同，没收全部履约保证金，并要求乙方赔偿因此造成的全部损失。

4. 考核结果由后勤管理部门核定后，报部门领导批准。

### 第三条 考核内容及评分标准

5. 严格按照招标文件要求，配置人力资源，合理设置岗位（10分）。

（1）未经关领导批准，擅自招收更换人员，一次扣2分；

（2）未按要求配置岗位人员，少配置1个岗位，一次扣5分。

6. 负责人工作态度积极，与业主沟通积极，工作计划详细，组织实施严密，对安保、设备、保洁等工作检查细致，能较好地完成业主需求的下达、实施、监督及反馈工作。（10分）

（1）未能按时完成业主下达的任务需求，一次扣2分；

（2）遇有情况，与业主沟通不及时，一次扣10分；

（3）故意隐瞒事项，一次扣20分；

（4）对安保、设备、保洁等人员日常管理不严，一次扣2分；

（5）未能定期组织员工进行相应培训，一次扣5分；

(6) 应对突发情况和重要任务时，无工作方案或工作方案不细致一次扣 5 分；

(7) 对甲方提出的改进要求消极响应，未在限定期限内整改，每次扣 5 分。

7. 确保办公区域安全，做到安全管理、文明服务；做好人员进出登记工作，维持停车秩序，按要求进行日夜间的安全巡查工作，遇有接待任务和重要领导活动时，能积极配合业主要求强化安保、礼仪工作。防火安全检查和每日巡查及时，能熟练操作消防器材。能妥善处置各类突发事件。（25 分）

(1) 门卫年龄素质不符合要求，一人次扣 2 分；

(2) 对出入机关的人员未能严格登记，一次扣 2 分；

(3) 日夜间巡逻不及时，一次扣 2 分；

(4) 遇有接待任务和重要领导活动时，未能按要求做好安保和礼仪工作，被领导点名批评，一次扣 15 分；

(5) 因安保不严格，未经关员同意，放任外来人员进入机关大楼办公室，一次扣 10 分。擅自闯入领导办公室的，一次扣除 20 分，甲方有权立即解除物业合同。因巡查不及时，造成的经济财产损失，由物业公司负责赔偿；

(6) 因服务态度恶劣或处置不当，与本关人员和外来办事人员发生冲突，一次扣 10 分。因人员受伤产生的医疗费用由物业公司承担；

(7) 遇有暴雨、台风等恶劣天气，因防范措施不到位，造成财产损失的，一次扣 15 分，物业公司承担相应损失。防范措施到位，遇有不可抗拒因素，造成的损失不予处罚；

(8) 当发生火灾意外或其它紧急情况时，因组织救灾不及时或防火器材操作不当造成较大后果的，一次扣 15 分。造成的损失由物业公司承担 50%；

(9) 对主要领导不熟悉，对主要领导和其车辆进入，未能行礼，一次扣 2 分；

(10) 上班期间与他人闲谈，看书、看报、玩手机，做与值班无关的事项，一次扣 5 分；夜班门卫不能在岗尽责，值班时间睡觉，一次扣 10 分。

(11) 报纸、杂志、信件投送不及时、差错率不达标，一次扣 2 分；

(12) 重要信函未及时送达造成严重后果的，一次扣 5 分；

(13) 拒绝协助后勤管理部门搬运重物，一次扣 1 分。

8. 办公区域卫生清洁及时，无烟头纸屑、污迹异味，及时补充卷纸、擦手纸，确保供应充足；重点楼层实行不间断清理。（25分）

- (1) 早 8:30 前和中午 13:30 前，未能按要求和时间节点清理卫生，一次扣 2 分；
- (2) 办公区域卫生清理不及时，有垃圾污迹，一次扣 2 分；
- (3) 卷纸、擦手纸补充不及时，一次扣 2 分；
- (4) 公共区域不能按照要求随脏随清，一次扣 2 分；
- (5) 重点楼层和部位打扫不及时，卫生清理不彻底，一次扣 5 分；
- (6) 各楼层垃圾桶清倒不及时，一次扣 2 分；
- (7) 楼梯扶手、门框、消防箱、开关盒等部位有浮灰，一次扣 2 分；
- (8) 大门前院落叶多，有垃圾，一次扣 2 分；
- (9) 卫生工具随意摆放，一次扣 2 分；
- (10) 卫生间地面有积水，洗手池旁有垃圾，清理不及时，一次扣 2 分。因积水导致人员摔倒，物业公司承担治疗费用。

9. 熟悉大楼设备基本情况，有完善的设备维护保养计划。大楼楼层电器及设备的巡检及日常保养及时；能熟练操作消防系统、治安监控系统；密切监控院内和大楼内治安和消防系统，遇有情况，能迅速处置；能妥善保管好物业工程维修记录、技术资料、设备说明、技术档案。配电室、监控室内保持清洁有序，值班期间在岗在职，严禁在值班室内做与值班无关的事项。（15分）

- (1) 设备管理人员素质不符合要求，一人次扣 2 分；
- (2) 未能定期巡查设备情况，一次扣 2 分；
- (3) 维护保养记录不详细，未建立设备管理档案，一次扣 5 分；
- (4) 设备维护保养不及时，导致设备故障的，一次扣 5 分。因维护保养不及时，导致发生安全事故的，造成的人员伤亡和财产损失由物业公司承担；
- (5) 维修费用弄虚作假，第一次扣 10 分；第二次扣 20 分，并要求物业公司解雇责任人；
- (6) 值班期间未能尽职尽责，擅离职守，做与值班无关的事项，一次扣 2 分；
- (7) 对设备故障不能及时处置，一次扣 5 分；

(8) 不遵守机房、监控室管理规定，一次扣 2 分；

(9) 不能熟练掌握各种设备操作，不按规程操作设备，一次扣 5 分。

10. 物业人员严格遵守海关相关规定，保持良好的服务态度。（10 分）

(1) 物业人员除经关员同意和特殊情况外，不得到关员办公室、会议室等场所就坐，发现一次扣 2 分；

(2) 物业人员应保持良好的服务态度，不得与关警员和职工发生口角，发现一次扣 10 分；

(3) 物业人员上班期间，除日常巡查、清理卫生和有特殊任务时，严禁在楼道内随意走动、大声喧哗，发现一次扣 2 分。

#### 第四条 附 则

11. 本办法由中华人民共和国温州海关负责解释。

12. 本办法自公布之日起施行，同时向物业公司发布。

考核时间：		总评分数：		
考核部门：		考核人：		
序号	考核内容	考核标准	考核分数	备注
1	严格按照合同及招标文件要求配置人力资源	(1) 未经关领导批准，擅自招收更换人员，一次扣 2 分； (2) 未按要求配置岗位人员，少配置 1 个岗位，一次扣 5 分。		
2	负责人工作态度积极，与业主沟通积极，工作计划详细，组织实施严密，对安保、设备、保洁等工作检查细致，能较好地完成业主需求的下达、实施、监督及反馈工作。	(1) 未能及时完成业主下达的任务需求，一次扣 2 分； (2) 遇有情况，与业主沟通不及时，一次扣 10 分； (3) 故意隐瞒事项，一次扣 20 分； (4) 对安保、设备、保洁等人员日常管理不严，一次扣 2 分； (5) 未能定期组织员工进行相应培训，一次扣 5 分； (6) 应对突发情况和重要任务时，无工作方案或工作方案不细致一次扣 5 分； (7) 对甲方提出的改进要求消极响应，未在限定期限内整改，每次扣 5 分。		
3	确保办公区域安全，做到安全管理、文明服务；做好人员、车辆进出登记工作，维持停车场秩序，定时进行日夜间的安全巡查工作，负责日常国旗升降，遇有接待任务和重要领导活动时，能积极配合业主需求强化安保、	(1) 门卫年龄素质不符合要求，一人次扣 2 分； (2) 对出入机关的人员未能严格登记，一次扣 2 分； (3) 日夜间巡逻不及时，一次扣 2 分； (4) 遇有接待任务和重要领导活动时，未能按要求做好安保和礼仪工作，被领导点名批评，一次扣 15 分； (5) 因安保不严格，未经关员同意，放任外来人员进入机关大楼办公室，一次扣 10 分。擅自闯入领导办公室的，一次扣除 20 分，甲方有权立即解除物业合同。因巡查不及时，造成的经济财产损失，由物业公司负责赔偿；		

	<p>礼仪工作。防火安全检查和每日巡查及时，能熟练操作消防器材。能妥善处置各类突发事件。能配合好项目负责人工作，认真做好报刊、信件收发，确保报纸、书刊、杂志、信件的投送准确、及时，做到无破损、无丢失、无差错、无事故，所有报刊、信件等投送差错率不超过1%。</p>	<p>(6) 因服务态度恶劣或处置不当，与本关人员和外来办事人员发生冲突，一次扣10分。因人员受伤产生的医疗费用由物业公司承担；</p> <p>(7) 遇有暴雨、台风等恶劣天气，因防范措施不到位，造成财产损失的，一次扣15分，物业公司承担相应损失。防范措施到位，遇有不可抗拒因素，造成的损失不予处罚；</p> <p>(8) 当发生火灾意外或其它紧急情况时，因组织救灾不及时或消防器材操作不当造成较大后果的，一次扣15分。造成的损失由物业公司承担50%；</p> <p>(9) 对主要领导不熟悉，对主要领导和其车辆进入，未能行礼，一次扣2分；</p> <p>(10) 上班期间与他人闲谈，看书、看报、玩手机，做与值班无关的事项，一次扣5分；夜班门卫不能在岗尽责，值班时间睡觉，一次扣10分。</p> <p>(11) 报纸、杂志、信件投送不及时、差错率不达标，一次扣2分；</p> <p>(12) 重要信函未及时送达造成严重后果的，一次扣5分；</p> <p>(13) 拒绝协助后勤管理部门搬运重物，一次扣1分。</p>		
4	<p>办公区域卫生清洁及时，无烟头纸屑、污迹异味；重点楼层随时清理，及时更换补充卷纸、擦手纸，确保供应充足；院内环境清洁，绿地及绿化设施到位，草坪内无杂草垃圾。</p>	<p>(1) 早8:30和中午13:30前，未能按要求清理卫生，扣2分；</p> <p>(2) 办公区域卫生清理不及时，有垃圾污迹，扣2分；卷纸等补充不及时，扣2分；</p> <p>(3) 公共区域不能随脏随清，扣2分；重点楼层和部位打扫不及时，卫生清理不彻底，扣5分；</p> <p>(4) 不能定期养护地板，一次扣10分；各楼层垃圾桶清倒不及时，一次扣2分；</p> <p>(5) 楼梯扶手、门框、消防箱、开关盒等部位有浮灰，一次扣2分；</p> <p>(6) 绿地内有杂物杂草，一次扣2分；院内道路落叶多，有垃圾，一次扣2分；</p> <p>(7) 卫生工具随意摆放，一次扣2分；卫生间地面有积水，洗手池旁有垃圾，清理不及时，一次扣</p>		

		2分。因积水导致人员摔倒，物业公司承担治疗费用。		
5	熟悉大楼设备基本情况，有完善的设备维护保养计划。大楼楼层电器及设备的巡检及日常保养及时；能熟练操作消防系统、治安监控系统；密切监控院内和大楼内治安和消防系统，遇有情况，能迅速处置；能妥善保管好物业工程维修记录、技术资料、设备说明、技术档案。配电室、监控室内保持清洁有序，值班期间在岗在职，严禁在值班室内做与值班无关的事项。	<p>(1) 设备管理人员素质不符合要求，一人次扣2分；</p> <p>(2) 未能定期巡查设备情况，一次扣2分；维护保养记录不详细，未建立设备管理档案，一次扣5分；</p> <p>(3) 设备维护保养不及时，导致设备故障的，一次扣5分。因维护保养不及时，导致发生安全事故的，立即解除物业合同，造成的人员伤亡和财产损失由物业公司承担；</p> <p>(4) 维修费用弄虚作假，第一次扣10分；第二次扣20分，并要求物业公司解雇责任人；</p> <p>(5) 值班期间未能尽职尽责，擅离职守，做与值班无关的事项，一次扣2分；</p> <p>(6) 对设备故障不能及时处置，一次扣5分；不遵守机房、监控室管理规定，一次扣2分；</p> <p>(7) 不能熟练掌握各种设备操作，不按规程操作设备，一次扣5分。</p>		
6	物业人员严格遵守海关相关规定，保持良好的服务态度。	<p>(1) 物业人员除搬运物品外，严禁乘坐电梯，发现一次扣2分；</p> <p>(2) 物业人员除经关员同意和特殊情况外，不得到关员办公室、会议室等场所就坐，发现一次扣2分；</p> <p>(3) 物业人员严禁与关警员和职工随意攀谈，发现一次扣5分；</p> <p>(4) 物业人员应保持良好的服务态度，不得与关警员和职工发生口角，发现一次扣10分；</p> <p>(5) 物业人员上班期间，除日常巡查、清理卫生和有特殊任务时，严禁在楼道内随意走动、大声喧哗，发现一次扣2分。</p>		

(2) 温州海关食堂服务考核办法

考评指标	考评发现的问题及扣分办法	扣分
食材验收	食品入库、出库、库存登记台账记录不完整、不清晰，每次扣 1 分。	
	对劣质、霉腐、货不对版食品未按要求及时退换货，每次扣 2 分。	
	食品供货单品类、数量、重量与实物不符等问题，每次扣 1 分。	
	未将肉类、家禽类、农残检验合格报告张贴在餐厅公告栏，扣 1 分。	
	采购计划不精准，导致原材料出现浪费或不足，每次扣 1 分。	
饭菜品质	未经甲方认可，不准提前加工用于次日食用的食品，每次扣 1 分。	
	饭菜内出现石子、头发、昆虫等非食品物质，出品质量差，受到用餐人员投诉，每次扣 1 分。	
	午晚餐主菜和汤连续 2 天出现完全重样，每次扣 1 分。	
	食品保温措施不落实，出现冷饭冷菜冷汤现象，每次扣 1 分。	
	按甲方要求和季节实际，自制各种成品或半成品食品，降低甲方采购成本，每次扣 1 分。	
食品安全	入库食材因保鲜措施不落实导致变质、霉腐，每次扣 1 分。	
	食品留样不落实，留样时间不足、标识不清，每次扣 1 分。	
	生熟食品混装、刀砧混用，发现一次扣 1 分。	
	水产肉类食品与瓜果蔬菜类食品没有分池清洗，每次扣 1 分。	
	食品存放未落实分类分架、离墙隔地措施，发现一次扣 1 分。	
	食堂工作人员无健康证明或健康证明过期，患有发热、腹泻等有碍食品安全的病症的从业人员不能带病上岗，发现一次扣 1 分。	
	冰箱、冷柜温控不合理，结霜超过 2cm，发现一次扣 1 分。	
	节假日停餐期间未将生鲜食物清空，发现一次扣 1 分。	
服务质量	未落实每周公布一周食谱或随意更改食谱，每次扣 1 分。	
	未取得采购人同意擅自更换食堂工作人员，每次扣 1 分。	
	延误开餐 10 分钟以上每次扣 1 分，30 分钟以上每次扣 2 分。	
	厨工人员与用餐人员发生争吵打骂等不文明行为，每次扣 3 分。	
卫生标准	员工保持个人卫生，做到勤洗手、勤剪指甲、勤换工作服。上班时间不准随地吐痰，不随便掏耳鼻，不准在工作场所吸烟，按照规定着装，	

	不得穿戴饰品、戒指，不得留长指甲，出售食品时未佩戴一次性手套、口罩、帽子，每次扣 1 分。		
	操作食品时有吸烟、挖鼻孔、对食品打喷嚏行为，每次扣 1 分。		
	炊具、工具、刀砧、熟食容器、餐具未按要求及时清洗、消毒、归位、存放，每次扣 1 分。		
	食堂后厨环境定期清洁，厨房做到无积水无杂物，有关设备、设施、用具、器皿没有保持卫生清洁，每次扣 1 分。		
	灯管、风扇、排气扇有油污、蜘蛛网，每次扣 1 分。		
	操作间、餐厅地面有积水、杂物，桌面有污渍、水渍，下水道每日清洗，不得有污物、残渣，确保排水畅通及清除异味，发现一个扣 1 分。		
	物料仓库分类不清、标识不明、摆放零乱，有老鼠蟑螂痕迹，有霉味异味，有存放其他杂物，发现一个扣 1 分。		
	未按规定落实垃圾分类措施，垃圾桶摆放不合理，垃圾清运不及时，隔油池发臭外溢，发现一次扣 1 分。		
管理质量	未经允许，多收、少收或未收应收餐费，每次扣 1 分。		
	禁止将食品、公共财物等私自带走，每次扣 20 分。		
	禁止食堂员工未经允许带其他人在食堂用餐，每次扣 5 分。		
	节约用水、电、气及食品主辅料等物资，如发现长流水、长明灯，未按规定使用空调，每次扣 1 分。		
	定期开展食品安全、卫生知识和操作技能培训交流，每月不少于 4 学时，并做好记录，每次扣 1 分。		
	建立健全各项台账，未按规定登记相应台账，每次扣 1 分。		
考评结果	满意（90-100 分）	基本满意（80-90 分）	不满意 （80 分以 下）

考核办法:

甲方每月对乙方当月履行合同情况进行考核,据每月按“考核及处罚奖励标准”作出的考核结果作为是否处罚的依据。凡月评不达标的,乙方应按照处罚标准向甲方支付相应的违约金。每月考核分以(90分)达标分,以此为标准,月评分在达标分以下,考核分每下降1分,乙方应向甲方支付当月合同款(年度合同总金额 $\div$ 12,不因8%奖励金预留、甲方直接发放、代发或其他支付安排而扣减)2%的违约金,违约金甲方有权从履约保证金中扣除,以此类推。

当月考核平均分数 $<$ 70分累计超过3个月的,甲方有权解除合同,没收全部履约保证金,并要求乙方赔偿因此造成的全部损失。

乙方在承包期对需要配置人员必须配置到岗,甲方有权不定期抽查实到人数,查实每缺1人日,乙方应按当月合同款(即年度合同总金额 $\div$ 12,不因8%奖励金预留、甲方直接发放、代发或其他支付安排而扣减)5%向甲方支付违约金,处罚金有权从履约保证金中扣除,以此类推。对于严重人员缺失的情况,甲方有权解除合同,没收全部履约保证金,并要求乙方赔偿因此造成的全部损失。

