

合同文本

甲方：国家税务总局天津市和平区税务局

地址：天津市和平区云南路4号

乙方：天津市福浩房产租赁服务有限公司

地址：天津市河东区六经路11号第三层390-7

依据《中华人民共和国合同法》、《天津市物业管理条例》等相关法律法规，甲乙双方在平等、自愿、互利的基础上，经友好协商，甲方将项目的专项服务委托给乙方，为明确双方责、权、利，特制订本协议。

一、项目名称：国家税务总局天津市和平区税务局食堂服务项目

二、物业类型：餐饮服务

三、服务期限：

自2023年11月22日至2026年11月21日，合同期限为三年。

四、项目人员配备及岗位职责

(一) 项目人员配备：

本项目配备管理及服务人员不少于24人。其中项目经理1名、营养配餐员1名、厨师不少于4名、面点师不少于6名、砧板不少于4名、洗碗工不少于4名、服务员不少于4名。

(二) 岗位职责：

1、项目经理：资格等级不低于厨师高级技能三级

(1) 指导食堂业务活动，管理食堂员工。

(2) 根据本项目厨师、面点的技术水平和特长，合理安排各岗位人员。

(3) 开餐期间现场督导，及时发现工作人员的工作疏漏以及违规现象并纠正；掌握好开餐时间，保证不误餐；开餐时，关注用餐情况，并处理好就餐者反映的问题。

(4) 协助和审核厨师制定的每周菜单及成本控制，每周四提交给甲方管理人员。



(2) 剩余原材料的合理处理与利用。

6、洗碗工

(1) 负责每日碗、盘、筷、勺、的清洗与消毒。

(2) 负责填写每餐消毒记录。

(3) 负责洗碗机、消毒柜、热水器的保养与维护。

7、服务员

(1) 负责自助餐台的菜品及餐具摆放。

(2) 负责补充短缺的菜品、主食等。

(3) 负责自助餐台及用餐区域的卫生。

(4) 负责协助砧板完成部分择、洗、切的工作。

四、项目服务工作标准

(一) 供餐服务标准

1、早餐：

每日早餐将安排不少于 6 种小菜和咸菜、4 种稀食、4 种花色面食（总的花色品种不低于 20 种每天轮换）。

【每日必有】：豆浆、牛奶、粥（每天变换花色）等、

(1) 结合就餐人员早餐习惯，安排和制作具有天津风味特色的餐品。

(2) 早餐品种全部为餐厅自制。

2、午餐：

(1) 每日午餐热菜不少于 6 种，其中主荤菜 1 种、次荤菜 2 种、素菜 3 种（根茎类、菌类、豆制品或叶菜等）。

(2) 每日午餐安排不少于 2 种小吃或风味餐。

(3) 每日午餐安排不少于 2 种杂粮。

(4) 每日午餐安排米饭在内的 4-6 种主食及点心。

(5) 根据餐标情况安排 1 种水果。

(6) 每日午餐将安排 4 种稀食。即：2 种汤和 2 种粥。

(7) 午餐将配备调剂小咸菜（自制）2 种。

3、其他

(1) 每周保证一次饺子或锅贴等（主食）

(2) 回民餐单独准备（所有食材及餐具、用具）

3、食品加工

(1) 切配：

检查物料质量→清洗→检查及清洗工具→查看菜式切配要求→切配→归类摆放→下餐物料处理（冷藏、苫盖等），具体细节如下：

a.厨工在切配物料前，首先对物料检查，不切配病死、毒死、死因不明腐败变质的禽、畜、肉及鱼类，不切配变质有异味的蔬菜瓜果。

b.在切配过程中，肉类，菜类不得落地，万一不小心落地，必须清洗干净才能使用，盛肉、菜的篮筐不能直接接地，必须放于垫板上。

c.瓜果、菜类在切配加工前要经过“挑拣、去泥沙、清洗”过程。确保无虫、无泥沙杂物、无黄叶。

d.过水的菜先切，早餐用的菜品先切，中午所需要的菜品容易变色、变味、腐烂的早上不得先切。

e.切配用的刀、砧板、案台在使用后应及时清理、消毒，刀具、砧板要按照生熟分开放置于规定位置。

f.上岗前穿戴卫生防护用具。

g.单独配置回民专用刀具及砧板、炒锅一套。

(2) 主食：

a.加工前要对待加工使用的食品原料质量感官检查，发现生虫、霉变、有异味、污秽不洁等不符合卫生要求的情况，不能加工。

b.做馅用的肉、蛋、水产品、蔬菜等原料要按照粗加工卫生制度的要求加工。蔬菜要彻底浸泡清洗。易造成农药残留的蔬菜（如韭菜）应浸泡 30 分钟以上，然后冲洗干净在加工制作。

c.各种工具、用具、容器生熟分开使用，用后清洗干净，定位存放。各种熟食、面点、改刀要在专用的熟食板上进行，不得在面案上直接改刀。

d.当餐未用完的面点，应妥善保存，糕点存放在专用柜内，含水份较多的带馅糕点，要冷藏，注意生熟分开保存。

e.使用的食品添加剂必须符合国家卫生标准，应严格按照标识上标注的使用范围、使用量和使用方法使用食品添加剂，禁止超范围、超剂量滥用食品添加剂。使用完后，由专人专柜保存。

f.各种食品加工用具、设备如：面板、面案、容器、和面机、面条机等，用

f.上岗时穿戴全部卫生防护用具

(5) 餐余善后:

剩余物料的处理

a.过水: 供餐结束后剩余菜类、瓜果类要及时过水来确保新鲜度的延长。

b.风冷: 用于下餐炒熟的肉类及时风冷便于提早放入冰柜冷藏。

c.冷藏: 用于下餐炒熟的肉类及相应蔬菜类, 根据卫生标准进行分类冷藏。

d.盖罩: 对于剩余配料、油类及可非冷藏的菜类, 应在下班前加盖纱布或网罩, 避免被污染。

e.倒弃: 对于不能用于下餐的蔬菜、肉类和异变的菜类, 应按厨余垃圾处理、严禁用于下餐食用。

f.隔离: 切实做好四隔离工作即: “生与熟隔离、食品与杂物、药物隔离、成品与半成品隔离、食品与天然冰隔离”, 避免交叉污染。

(6) 食品留样

a.为确保就餐人员人身安全, 预防食物中毒事故的发生, 以及事故发生后及时查明食物中毒事故原因进而采取有效的救治措施, 故实行食品留样制度。

b.留样的采集和保管由专人负责, 配备经消毒的或一次性专用的取样工、用具以及专用冷藏箱。

c.取样应在实际操作过程中进行。不得特殊制作。不同品种分别留样, 防止样品间污染;

d.留样样品种采集完成后应及时密闭存放于冷藏条件下并保存 24 小时以上, 不得冷冻保存。

e.原则上留样食品应包括所有加工制作的食品成品, 并做好留样记录和样品标记, 每份样品必须标注品名、加工时间、加工人员、留样时间(XX 月 XX 日 XX 时)。其它情况则可根据需要由卫生监督机构或采购人单位自行决定留样品种。

f.一旦发生食物中毒或疑似食物中毒事故, 应及时提供留样样品, 配合卫生监督机构进行调查处理工作, 不得有留样样品而不提供或提供不真实的留样样品, 影响或干扰事故的调查处理工作。

g. 由于餐饮服务公司造成的食品安全问题一切责任(经济赔偿及相关处罚)由餐饮公司负责。

(三) 餐具卫生服务标准

正常。

(2) 自助餐台、餐具等每餐必清。

(3) 餐具摆放超过当次就餐时间尚未使用的应收回并重新洗消保洁。

(4) 毕餐后方可打扫餐厅卫生；标准程序为：去污、清洗、消毒，做到窗明几净，无卫生死角。

五、礼仪服务标准

服务素质要求：礼貌服务主要表现在恰当的运用语言表达及行为方式。

- 1、与就餐人员谈话时，注视对方的“三角区”，即两眼与鼻之间。
- 2、与就餐人员谈话时声音要适度，不要过分靠近小声嘀咕。
- 3、就餐人员与自己谈话时或提意见时一定要专心听取。
- 4、能用语言表达的，不要用手势，尤其不要用手指人。
- 5、就餐人员言辞过激，不可与其争执甚至肢体接触。
- 6、对就餐人员超出原则的要求，要婉言拒绝或礼貌解释。
- 7、就餐人员的合理需求，要尽最大的努力满足。
- 8、因服务人员与就餐人员直接近距离接触，因此上岗前禁吃生葱、生蒜和刺激性味道大的食品。（开餐期间佩戴发帽、一次性手套和口罩）
- 9、在分餐时尽量均匀分配。
- 10、服务员应时刻保持不卑不亢的正常心态，情绪波动时应调岗或休息。
- 11、等待开餐时站姿要标准，双手体前交叉，左手握右手腕，高度在小腹。
- 12、供餐服务前要仔细检查餐具是否充足，卫生清洁度是否符合标准。
- 13、餐具要轻拿轻放，失手时应道歉。
- 14、供餐过程中，及时将餐台及餐盘清洁干净。
- 15、提前和厨师沟通按当日菜量，合理分发。
- 16、供餐临近结束时，如餐盘中菜量较少，应及时合并保证供应。

六、消防安全标准

餐厅、厨房因其高温、明火且人员集中，是重点消防安全责任部门，为确保人员及财产安全，应保证做到：

- 1、确保安全出口和疏散通道畅通无阻，安全疏散标志完好。
- 2、所有工作人员都要参加单位定期组织的消防培训，了解本单位消防器材性能及摆放数量、位置，做到四懂四会，四懂：懂火灾危险性，懂预防火灾措施，

注意使用安全。

维护：每天清扫，注意绝缘情况。

（七）洗碗机

使用：认真阅读使用说明，严格按照规范操作。每天清洗消毒、擦拭设备。

维护：定期清理水垢，检查温控出现异常及时报修。

六、费用分割

1. 本项目餐饮服务人员的服装由乙方提供。
2. 所有委托给乙方管理的餐厅、厨房的卫生清洁用品、劳保用品、餐厅员工使用易耗品购置费用由乙方承担。
3. 本项目中餐饮服务的水、电、燃气等能源费用由乙方承担。
4. 服务人员因工作疏忽或不当操作造成甲方财产、设备、工具、器材等损坏的，应予照价赔偿。
5. 服务人员在服务过程中的意外伤害由乙自行妥善解决。

七、服务费用：

- 1、服务费用按年计算，其中：服务费标准为：人民币元 1133196.40 元/年（大写：壹佰壹拾叁万叁仟壹佰玖拾陆元肆角整/年）。
- 2、服务费包括：提供专项服务所需的全部费用：人工费（包含出勤及替班人员工资、奖金、加班、劳保、福利、房补、五险一金、工伤费、教育培训费及处理一切伤亡事故等费用）、工具费、清洁材料费、工作服费、管理费用、应缴税金、项目需求书中涉及的其他费用及不可预见费和应得利润等费用、盈余或者亏损均由乙方享有或者承担，除以上服务费外甲方不再另行支付其他费用
- 3、协议期内，如出现服务人员缺编情况（正常病事假、法定员工公休、国家法定节假日除外），甲方将根据人均单价标准和当月实际天数计算日人均费用，并按实际缺勤人数、天数进行扣减。
- 4、如出现临时或长期增减人员，需经双方协商同意后，临时增减服务人员则根据人均单价标准和当月实际天数计算日人均费用，并按实际人数、天数结算。长期增减服务人员则按照人均单价以签署补充协议的方式进行约定。
- 5、经甲乙双方协商，如需对服务场地、服务需求、服务标准或服务费标准进行调整，则需重新测算服务费用并以签署补充协议的方式进行约定。

八、付款方式：

其安全事故责任由甲方承担。

7、甲方有义务协调乙方在工作过程中与业主及其他人员的关系，甲方应对乙方合理的工作要求及建议给予全力支持。甲方应对乙方依据现场实际情况提出合理的工作协助、要求及建议，予全力支持。甲方对服务过程中难以发现的安全隐患，应提前告知乙方人员，避免由此引起不必要的纠纷。

8、甲方有义务按本协议规定的价款和付款方式、日期准时付款。

十、乙方的权利义务：

1、乙方有权在提供协议约定的专项服务后向甲方按约收取报酬。

2、乙方有义务严格按照协议约定的《服务内容及标准》提供服务，乙方现场人员应接受甲方对其工作的检查和纠正，乙方应配合甲方开展的定期检查评估，并按照甲方要求的期限对不合格项予以整改，如遇有关部门的工作检查，乙方必须积极配合甲方开展好迎检工作，并保证其所管理的作业区域符合检查标准。

3、乙方应确定现场负责人员，由其具体安排及全面督导日常服务工作，并严格组织安全教育、培训和管理，承担安全责任，定期巡检（分自检和参与甲方联检）现场工作情况，及时处理甲方投诉，并保持与甲方相关负责人的日常联系，乙方现场负责人因特殊原因不在岗时，不应影响现场工作的正常进行，乙方须每月至少一次指派高层管理人员到项目检查评估服务范围区域内工作情况，并积极征询甲方相关负责人意见、加强沟通，不断提高现场作业品质。

4、乙方有义务提醒甲方提供符合现场作业安全、规范的场所，甲方交付服务场地应保证安全，整改有安全隐患位置，如乙方提醒后，未及时整改，乙方将不承担任何责任。乙方人员在工作期间发生工伤事故，全部责任和费用由乙方承担，甲方除按照本协议约定向乙方支付物业服务费用以外，不代乙方承担其与现场人员劳动合同项下的任何义务。

5、乙方应选派具有相应资质、素质良好、服务热情的专业人员（包括常驻现场负责人）进驻现场工作，保证所有上岗的人员均经过岗前技能、职业道德、工作规范、服务态度、职业礼仪的规范培训，并教育和管理派驻现场的人员严格遵守甲方各项规章制度，爱护甲方物业管理区域内的财产及公共设施设备，维护甲方良好的形象，对有违法乱纪的员工，乙方须予以严肃处理。乙方须向甲方提交所有派驻的专业人员的名册、有效身份证、包含本人信息并盖有供方单位公章的实名盾名录或其他相关证件的复印件备案。

并向甲方支付当月服务费 5%的违约金。

3、乙方派驻现场的服务人员如不符合合同约定人员标准、无法胜任岗位、工作质量不能达到服务标准、严重影响甲方工作或被客户投诉的，乙方应立即调换合格人员；乙方应按本合同约定数量指派服务人员，如出现缺勤、缺编（正常病事假除外、法定员工公休、国家法定节假日除外），乙方应在3日内对缺编人员进行补充，以确保该现场的物业服务质量；如超过以上期限未完成人员补充，则甲方可在按本合同人均单价标准扣除服务费的基础上按100 元/天扣除服务费作为违约金。进行人员调换或补齐期间的服务费甲方将不予支付，由乙方自行承担。如因以上原因给甲方造成损失，则乙方需承担赔偿责任。出现以下情况的，甲方有权提出提前解约要求，仅须提前一个月以书面形式通知对方：（1）乙方连续 5 日以上（含 5 日）出现 20%（含 20%）以上乙方人员缺编的（正常病事假除外、法定员工公休、国家法定节假日除外）。

4、因乙方人员在工作中出现重大责任事故造成他人人身伤害或财产损失造成一定影响的，乙方除赔偿经济损失外，甲方有权单方解除本合同。

5、严禁乙方人员在项目内从事与本合同约定内容无关的活动，如出现前述情形，甲方有权单方解除本合同。

6、未经甲方同意，乙方不得私自将本合同项下的工作内容转包或分包给他人，否则甲方可单方解除本合同。

7、甲方按照上述任一条款解除本合同的，甲方将不承担任何责任。双方终止合作解约的，乙方应做好以下工作，否则视为违约：

（1）乙方应按时撤场并配合新单位完善交接手续。

8、甲方未在合同约定时间内支付服务费的，视为违约，每逾期一日，甲方向乙方支付欠款总额每日 0.1%的违约金，直至结清欠款为止。

9、甲方合同期内不能随意终止物业合同，如未按合同要求提前解除本合同，甲方需赔偿乙方相应费用。

10、乙方合同期内不能随意终止物业合同，如未按合同要求提前解除本合同，乙方需赔偿甲方相应费用。

十二、评价考核验收标准

考核项目	考核标准	扣分规则
------	------	------

议给甲方造成损失的，由乙方承担赔偿责任。

十五、争议解决方式：

本协议在履行过程中发生的争议，由双方当事人协商解决或向有关部门申请调解，协商、调解不成的，依法向甲方所在地人民法院起诉解决。

十六、协议变更、终止及续签：

1、协议履行期间，如服务约定发生变更，双方可在协商一致的基础上以补充协议的形式进行变更。

2、协议到期后，则本协议自动终止。

3、本协议如有未尽事宜，可经双方协商一致以补充协议或增项协议的形式进行约定，补充协议或增项协议与本协议同样具备法律效力。

十七、附则：

1、本协议自甲乙双方盖章之日起生效，本协议壹式肆份，甲方执叁份，乙方执壹份，具有同等法律效力。

2、本协议之补充协议、附件与原协议具有同等法律效力。本协议下列附件自本协议盖章之日起一并生效。



乙方（签章）：

日期：2023.11.21.

