



物业服务合同

甲方（采购人）：国家税务总局天津市静海区税务局

乙方（供应商）：天津市龙鼎物业有限公司

根据天津市政府采购项目（项目编号：TGPC-2024-D-0835）的政府采购结果和招标文件的要求、同时根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》和《天津市物业管理条例》等有关法律、法规的规定，双方遵循平等、自愿、公平、诚实信用的原则，经协商一致，甲方将国家税务总局天津市静海区税务局物业服务项目（20241201-20251130）委托乙方进行物业管理服务。

第一条 委托物业的基本情况

物业类型：非住宅、写字楼

座落位置：区局机关办公楼：坐落在静海区迎宾大道 99 号，11597.4 平方米；桃园路办公区（楼）：坐落在静海区桃园路 73 号，8566.85 平方米；杨成庄税务所：坐落于杨成庄乡政府东侧；建筑面积 634 m²；王口税务所：坐落于王口镇静文路北侧；建筑面积 500 m²；独流税务所：坐落于独流镇尚庄子村北；建筑面积 726 m²；大邱庄税务所：坐落于大邱庄镇尧舜度假村；建筑面积 2241 m²；唐官屯税务所：坐落于唐官屯镇津福路西侧；建筑面积 1004.56 m²；陈官屯税务所：坐落于陈官屯镇陈子路北侧；建筑面积 1098 m²；蔡公庄税务所：坐落于蔡公庄镇蔡公庄村东侧；建筑面积 858 m²；中旺税务所：坐落于中旺镇垛庄村北；建筑面积 662 m²；大丰堆税务所：坐落于大丰堆镇大丰堆村中心街北；建筑面积 597 m²

第二条、物业服务内容及标准

（一）房屋本体和共用部位的维修、养护和管理：

详见附件 1 服务内容及标准

（二）共用设施设备运行、维修、养护：

详见附件 1 服务内容及标准

1. 供、配电设施设备：详见附件 1 服务内容及标准

2. 给、排水设施设备:详见附件 1 服务内容及标准
3. 升降系统:详见附件 1 服务内容及标准
4. 消防系统:详见附件 1 服务内容及标准
5. 空气调节系统:详见附件 1 服务内容及标准
6. 智能化系统:详见附件 1 服务内容及标准
7. 楼宇自动化系统(通讯系统等):详见附件 1 服务内容及标准
8. 停车场管理系统:详见附件 1 服务内容及标准
9. 其他:详见附件 1 服务内容及标准

(三) 共用部位和共用场地的环境保洁和绿化养护:

详见附件 1 服务内容及标准

(四) 物业装饰装修的管理:

详见附件 1 服务内容及标准

(五) 车辆行驶和停放秩序的服务、管理:

详见附件 1 服务内容及标准

(六) 物业管理区域内公共秩序的维护和消防管理:

详见附件 1 服务内容及标准

(七) 物业档案的建立、保管和使用:

详见附件 1 服务内容及标准

(八) 其他委托事项: 无

第三条 物业服务合同期限

物业服务合同期限为壹 年。自 2024 年 12 月 01 日起至 2025 年 11 月 30 日止。

第四条 甲方权利义务

- (一) 代表和维护甲方所有人员在物业管理服务活动中的合法权益;
- (二) 制定、修改管理规约, 监督甲方所有人员遵守管理规约;
- (三) 审定物业服务合同内容, 按标准考核乙方;
- (四) 审定乙方提出的物业管理服务年度计划及管理制度, 监督并配合乙方管理服务工作的实施及制度的执行;
- (五) 制定、修改、审议物业管理区域内共用部位和共用设施设备的使用、公共

秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度；

(六) 负责提供物业管理服务所需相关文件和资料；

(七) 负责处理本合同生效前发生的遗留问题：无

(八) 其他：无

第五条 乙方权利义务

(一) 依照国家、本市有关规定和本合同约定，制定物业管理服务方案和制度，对物业及其共用设施设备、消防、公共秩序及环境卫生等进行管理服务；

(二) 在本物业管理区域内的显著位置，将服务内容、服务标准和收费项目、收费标准等有关情况进行公示；

(三) 依照本合同约定向甲方收取物业管理服务费；

(四) 建立物业项目的管理档案；

(五) 对甲方违反国家和本市有关物业管理方面的法律、法规和规章及管理规约的行为，进行劝阻、制止，并向甲方和有关部门报告；

(六) 对侵害物业共用部位、共用设施设备的行为要求责任人停止侵害、排除妨害、恢复原状；

(七) 不得将物业项目全部委托给他人管理，但可以将专项服务委托专业公司承担；

(八) 负责编制物业的年度维修养护计划，并组织实施；

(九) 负责编制物业服务年度计划；

(十) 对本物业的共用部位、设施及场地不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩建或者完善配套设施设备，经甲方同意后报有关部门批准方可以实施；

(十一) 本合同终止乙方不再管理本物业时，在合同终止之日起十日内，除向甲方移交本合同规定的资料外，还必须办理下列移交事项：

- 1、预收的物业管理服务费等收益余额；
- 2、物业管理项目的档案资料；
- 3、物业管理用房和属于业主共同的场地、设施设备。

(十二)应当协助公安部门做好物业管理区域内的公共秩序维护和安全防范工作。在本物业管理区域内发生治安案件或者各类灾害事故时,应当及时向公安和有关部门报告,并积极协助做好调查和救助工作;

(十三)接受甲方的监督;

(十四)接受物业管理行政主管部门的监督指导;

(十五)其他: 无

第六条 物业管理服务费用

(一)本物业管理区域内的物业管理服务费采取包干制的形式

(二)服务费用大写: 贰佰玖拾捌万陆仟壹佰肆拾捌元整。小写: 2986148.00 元/人民币

(三)乙方按照上述标准收取物业服务费用,并按本合同约定的服务内容和质量标准提供服务,盈余或亏损由乙方享有或承担。

(四)付款方式如下:

考核验收合格后,按季度付款,在收到乙方发票之日起7个工作日内支付上季度费用。

第七条、物业管理用房

在合同生效之日起日内,甲方向乙方无偿提供并移交 15 建筑平方米、坐落于 区局公司一楼 的物业管理用房,用于物业管理服务活动。物业管理用房属甲方所有,乙方负责维修、养护,不得买卖和抵押;任何单位和个人不得占用或者改作他用。

第八条、物业及物业管理交接

自本合同生效之日起,由甲方向乙方移交下列资金、物品和资料:

(一)竣工总平面图,单体建筑、结构、设备的竣工图,附属配套设施、地下管网工程竣工图等资料;

(二)物业管理用房和属于甲方的场地、设施设备。

第九条、违约责任

(一) 甲方违反合同第四条的约定，使乙方未完成规定的管理服务目标，乙方有权要求甲方解决，逾期未解决的，甲方承担违约责任；造成乙方经济损失的，甲方应当给予乙方经济赔偿。

(二) 乙方违反本合同第二、五条的约定，未能达到约定的管理服务目标，甲方有权要求乙方在 15 日内整改，逾期未整改的，乙方承担违约责任；造成甲方经济损失的，乙方应当给予甲方经济赔偿。

(三) 乙方违反本合同第六条约定，擅自提高收费标准的，甲方有权要求乙方清退；造成甲方经济损失的，乙方应当给予甲方经济赔偿。

(四) 合同期满，乙方未按规定时间向甲方办理移交事项，乙方向甲方支付违约金 2 万元。

(五) 甲、乙任何一方无正当理由提前终止合同的，应当向对方支付 5 万元的违约金；违约方还应当承担超过违约金部分的经济损失。

(六) 其他：无

第十条、质量纠纷的约定

因房屋建筑质量、设施设备质量或者安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，由甲方向开发建设单位反映并作善后处理。产生质量事故的直接原因，以有资质的鉴定部门的鉴定为准。

第十一条、不可抗力的约定

本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应当按有关法律、法规规定及时协商处理。

第十二条、免责条款

以下情况乙方不承担责任：

- 1、乙方已履行本合同约定义务，但因物业本身固有瑕疵造成损失的；
- 2、因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且事先已告知甲方，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的；

3、因非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的。

第十三条、合同的解除

本合同因任何一方原因而无法继续履行的，解除合同的一方应当在三个月前将解除时间、原因书面告知合同另一方，解除前应报请政府采购主管部门备案（通知）。

合同解除后，按照有关规定办理相关交接手续。

第十四条、争议处理

由于甲、乙双方在履行本合同过程中出现问题，由甲、乙双方直接交涉解决，包括采用诉诸法律的手段。

本合同未作明示约定，而又有相关法律、法规规定的，从其规定。本合同发生争议产生的诉讼，由合同履行所在地人民法院管辖。

第十五条、合同附件

招标文件中涉及本合同的内容，为不可分割的部分，对乙方具有约束力。

本合同及其附件和合同特殊条款中未规定的事宜，均遵照国家和本市有关法律、法规和规章执行。

第十六条、合同生效

本合同一式4份，甲方持3份，乙方持1份，均具同等效力，签字盖章后生效。

甲方：国家税务总局天津市静海区税务局 乙方：天津市龙鼎物业有限公司

地址：天津市静海区迎宾大道99号 地址：天津市静海区团泊镇

单位法人或负责人：

法定代表人：

委托代理人：张瑞

委托代理人：寇雅

电话：022-28941325

电话：022-68695956

签订日期：2024年11月29日/签订地点：天津市静海区

以下无正文

附件 1、服务内容及标准

(一) 保洁服务内容及标准

清洁区域	作业内容	质量标准	作业次数
大厅	扫、拖地面	无污迹、无异味、干净	巡回
	清洁地毯	干净、无杂物	2 次/日
	大门玻璃及金属制品	无手印、无污迹、玻璃明亮	2 次/日
	烟灰盅及垃圾桶	无杂物、污迹、灰尘	2 次/日
	清洁装饰物	无手印、无污迹、无灰尘	1 次/周
	清洁灯具	无灰尘	1 次/月
	空调口、天花板	无污迹、无灰尘	1 次/月
	壁面除尘	无污迹、无灰尘	1 次/周
走廊和楼梯	扫、拖地面	无污迹、无异味、干净	巡回
	消防及其他公共设施	无灰尘、无污迹	1 次/日
	楼梯扶手	无灰尘、无污迹	2 次/日
	楼梯不锈钢立柱	光亮、无污迹	1 次/周
	地脚线、墙面、指示牌、天花板	无灰尘、无污迹、无蛛网	1 次/日
	玻璃门	干净、无污迹	1 次/日
	露台清扫	干净、无杂物	1 次/日
洗手间	地面拖、扫、清洁	无杂物、无污渍、积水	5 次/日
	擦洗洗手盆、台面、水龙头、镜面	干净、光亮、无污渍	巡回
	冲洗洁具	无污迹	巡回
	通风换气	无异味	4 次/日
	添加洗手液	无缺失情况	巡回
	灯具、墙面、挂饰清洁	无灰尘、无蛛网	1 次/周

清洁区域	作业内容	质量标准	作业次数
	清倒垃圾、更换垃圾袋	及时	1次/日
院区	地面清扫	不定时	2次/日
	照明灯具、室外标识清洁	无灰尘、无蚊虫	1次/周
	大理石台阶	无杂物、无污迹	1次/日
	云石台阶	无杂物、无污迹	2次/日
	电动大门	无污迹	1次/周
	地面冲洗	干净、无污物	1次/月
	清倒垃圾	无溢物	适时
	绿植养护	整洁无杂物、定期修剪、施肥、浇水	适时
室内	桌面、柜面、台面	无尘土、无污迹	1次/日
	门、地面	无尘土、无污迹	1次/日
	垃圾	清倒及时，垃圾桶干净	1次/日
	空调口、室内侧	干净、无杂物	1次/月
	墙面、挂饰、灯具	无尘土、无蛛网	1次/周
	玻璃窗户擦拭	明亮	1次/周
	值班室	整洁、干净、无尘土	2次/日
	监控室、消防控制室、配电室、泵房	适时清洁，保持干净	
地下车库	地面清扫冲洗、清除杂物、墙面 无遏灰无乱挂，保持清洁。	每周至少清理一次，达到无尘土、无蛛网，保持 清洁	

注：保洁服务范围为总高度不超过4米的人力可及之处。

开放式办公区域的清洁工作在上班前15分钟完成，其他办公室清洁工作可根据各办公室工作的特点灵活安排，达到既能高质量完成清洁工作，又能尽可能不干扰正常办公。

会议室遇有活动或会议，在接到通知后，根据活动、会议规模，参会人员数量，立即安排人员专项保洁、打水，会后及时清理场地等会务工作。

干部值班室每日清洁一次，每日清洁更换床品1次，每周清洗更换床品2次，床品清洗和餐厅桌布清洗工作由乙方承担。

项目经理针对项目特点开展病媒生物防制工作，包括但不限于灭鼠、灭蝇、灭蚊、灭蟑螂等工作，做好日常流行病预防的工作。

（二）秩序维护服务内容及标准

1. 守护岗位职责

- （1）对前来办事人员做好引导工作，做好安全防护工作。
- （2）对出入客户单位人员的身份、证件和所携带的物品进行检查、登记。
- （3）疏通门区交通，做好车辆管理，清理无关人员，保证大门畅通有序。
- （4）发现可疑的人和事，及时报告甲方领导。
- （5）将所发现的甲方在安全防范方面的隐患漏洞，及时通报该单位。
- （6）当发生群体冲击甲方的意外情况时，秩序维护员应迅速将大门关闭，只留侧门做通行之用，并立即向甲方有关领导报告，说明现场情况，同时向乙方领导汇报，配合甲方安全保卫负责人做好相关工作。

2. 巡逻岗位职责

- （1）对甲方所属区域、重点要害部位、易发案地段进行治安巡视、检查、警戒。
- （2）维护巡逻区域内的治安秩序，对有违法犯罪嫌疑的，依法扭送有关部门处理。
- （3）预防、发现和制止违法犯罪行为，在发生不法侵害案件或治安灾害时，及时报告有关部门并保护好现场。
- （4）检查、发现、报告并及时消除各种安全隐患。防止火灾、爆炸等事故或抢劫、盗窃等不法侵害。
- （5）检查服务区内相关消防器材是否齐全完好，消防通道是否畅通。
- （6）对相关重要区域进行重点巡视检查。
- （7）非工作时间巡视过程中，应将区域内所有未关闭的照明灯具、空调、门窗关闭，并按照甲方要求在巡更点打卡记录。
- （8）发现犯罪嫌疑人正在实施作案时，秩序维护员要立即提出警告和制止，并迅速将其抓获，若犯罪嫌疑人不听制止或有反抗和逃跑可能的，应立即向其他岗位的秩序维护员发出增援信号，并迅速拨打“110”报警。
- （9）要有突发事件的工作预案，及时处理及全程跟踪备案，并及时向甲方办公室人员汇报。

(10) 发现问题不超过 12 小时，及时报告并记录。重大事件报告时限不超过 10 分钟；普通事件报告时限不超过 24 小时；记录及时、准确率 100%；全程处理跟踪率 100%，小问题处理时限不超过 12 小时。

3. 仪容仪表

着装统一、整洁、仪表端庄；站、立、行走姿势端正；装备佩戴齐；佩戴工牌。

4. 服务态度

微笑服务、礼貌用语；服务主动、热情。不准与纳税人发生争吵，遇到无法解决问题时及时向甲方办公室人员汇报。

5. 工作纪律

按规定填写各项记录、表格、做到记录真实，字迹工整；工作时间不得脱岗；工作时间禁止喝酒、抽烟、吃东西；工作环境卫生整洁，桌面、抽屉无杂物。

6. 工作技能

熟悉报警系统；熟悉设备的操作；熟悉岗位工作规章制度和流程。

(三) 消控员岗位职责、服务内容及标准

消控员岗位职责

- 1、严格执行乙方各项规章制度及工作流程；
- 2、熟悉消防管理制度，熟悉各区域消防设备以及周边环境；
- 3、每日对项目内消防设施设备进行安全检查，巡发现消防设备的故障及时通知中控室并做详细记录；
- 4、对消防设备定期测试、清扫保养工作，保持消控室干净整洁。

消防控制室监控工作

- 1、工作时间在消防控制室对消防设施设备正常运转情况进行监控，并做好工作记录；
- 2、保证火灾报警、灭火系统正常工作。如遇火灾事故，立即组织指挥义务消防队员赶赴现场扑救，同时拨打 119 火警电话，及时操作联动设备，向有关领导报告，详细做好记录；
- 3、接到火灾报警信号或通知时，及时通知中控室人员赶到现场，查看报警原因；
- 4、严格遵守监控设备操作流程，禁止调整主机系统或用于其他用途；
- 5、发现情况要及时报告，严禁扣压情况，擅自做处理；
- 6、非值班人员未经同意不准进入消控室，对进出人员须做好相关登记；
- 7、做好值班记录，对上级布置的工作详细记录并交接清楚；
- 8、不得使用消控值班电话拨打与工作无关的电话，严禁使用监控设备收、录、放与工

作无关的音乐、视频。

建筑消防设施操作与维护

1、熟悉项目内建筑消防设施设备名称、数量、操作规程，能够正规操作所辖区域的全部建筑消防设施设备；

2、每日记载操作流程；

3、对辖区内建筑消防设施设备进行正确的日常维护，包括但不限于：外部除尘、设备功能检测、故障灯消除、喷淋和灭火系统正常运行维护、自动报警系统工作状态运行维护等；

4、能判断甲方现有的火灾自动报警系统工作状态、自动喷水灭火系统工作状态、防烟排烟系统工作状态；

5、做好维护工作记录。

消防安全管理

按照项目内的消防设施设备制作管理档案，并按照消防设施管理档案要求填写“日检、周检、月检、年检”等工作记录；

如期做好各项消防设施设备运行维护与保养工作；

配合项目方做好消防设施设备的年检测和年验收工作；

各种消防设施设备标注明显，无漏检和障碍运行状态；

做好资料保管与保密工作，不准向无关人员透漏消防设备使用情况。

1、上岗准备

搞好工作区域内的环境卫生，保持整洁，清理与工作无关的物品，持证上岗。

查看前一班的值班记录，与相关工作人员做好交接。

检查消控联动主机运行是否正常，如有异常情况及时处置并报告上级部门。

检查值班电话、对讲机等通讯工具的通畅，保证工作需要配置的物品完好。

2、工作阶段

值班期间严格监视设备运行状况，不得擅自关闭系统或隔离设备。

如遇火警报警，按照事故紧急处置预案，派一名消控员携带灭火工具赶赴现场查看，如为误报现场消控员立即复位现场设备，消控中心人员复位主机，并记录存档；如确实发生火情：

I 现场消控员立即扑灭初期火情，通知消控中心。

II 消控中心人员启动消防联动主机并打到自动状态。

III 拨打“119”，准确地报告现场情况，留下单位地址、联系人及联系电话，并请求支援。同时，安排相关人员到大门口接警。

IV 通知甲方安保负责人、志愿消防队、火场附近相关人员赶赴现场扑救。

V 启动消防广播，安抚人员有序疏散。

VI 联系现场消控员，了解火势发展趋势，根据现场情况开启相关设备。

VII 火势得到控制后，通知现场消控员恢复现场设备。同时复位联动主机上开启的联动设备。

VIII 安排专人保护火灾现场，并作好记录备案。

如遇故障报警，立即派一名消控员携带通讯工具赶赴现场排除故障原因，并以书面形式报告部门领导故障原因。若无法立即排除的，立即填写《故障维修申请表》送至部门领导处签字，并通知厂家维修。

消控室内严禁吸烟和使用明火、违规电器。严禁外来人员进入消控室，如有特殊情况进入消控室，必须按规定办理审批手续，并做好登记。

3、结束工作

做好值班记录（值班记录要求字迹工整、内容准确）。

向接班人员交代当日消控工作有关情况，做好交接班。

（四）电工及维修服务内容及标准

1. 供热期内，对供热设施进行检查、巡查，出现问题及时上报。

2. 严格遵守修理工操作规程。工作前，仔细了解设备故障情况，检查机器仪表状况是否良好，做好检修准备；工作中，认真检查机器外观的完好情况，通电检查，全面了解机器状况，确定机器故障现象和故障部位，彻底排除，确保修理质量；按要求装好机器，保证外观整洁。

3. 需要更换贵重、关键零部件时，先经甲方复查，确定必须更换时，经批准方可更换。

4. 严格贯彻执行消防安全规定，落实防火、防盗、防水、防触电措施，确保人身财产安全。

5. 经常巡视辖区（至少一天三次），掌握公用设施的运行和完好状况，如发现有损坏、隐患或其他不正常的情况，应及时组织人员抢修，以确保公共设施完好、设备正常运转。

6. 经常巡视辖区（至少一天三次），保证上下水、排污管道畅通，按要求协助甲方聘请的专业公司每季度疏通水井、污水井及管道一次。保持辖区污水不外溢，环境清洁。

7. 电工持证上岗，佩戴工作牌，穿工作服、绝缘鞋，戴绝缘手套等，严格遵守安全生产条例和操作规程。

8. 爱护工具。在每次使用之后，工具在入库前对领出工具的性能、机具配件等进行检查，看是否完好无损。若有损坏，要查清原因分清责任，报项目经理处理。

9. 不私自外借工具，不将库房常备维修材料私自送人。
10. 负责水电表查核、抄表、维修更换，配合管理员、出纳员等做好水电费数据的统计工作。
11. 电梯运行管理，日常安全运行检查，认真填写电梯运行记录，发现故障及时上报。
12. 地下车库的设备房及高低压变电室值班。设备房及高低压变电室安排设备维护人员进行巡查和值守，负责变配电设备管理。保证设备正常运行，做到安全可靠供电。值班人员持证上岗。
13. 外檐墙面悬挂物（含高处悬挂物）安全牢固状态巡查、检查，持证上岗并做好日常巡查记录。

（五）食堂服务内容及标准

1. 供餐服务标准

（1）菜单制定：提前一周制定下一周菜单与相应采购计划，并提前上报甲方相关部门审核，审核通过后开展后续相关工作。

（2）早、中餐及其他配餐标准

早餐：每日早餐将安排不少于 6 种小菜和咸菜、2 种稀食、6 种花色面食。

午餐：每日午餐热菜不少于 4 种，其中主荤菜 1 种、次荤菜 1 种、素菜 2 种；每日午餐安排不少于 2 种小吃或风味餐；每日午餐安排米饭在内的 4-6 种主食及点心；每日午餐将安排 2 种稀食。即：1 种汤和 1 种粥；午餐将配备调剂小咸菜（自制）2 种。

其他：中国传统节日应自制富有中国传统特色食品（如：月饼、粽子、汤圆等）；甲方加班需求应无条件配合，每周五个工作日随时准备加班，加班餐应按标准准时提供。

甲方加班需求无条件配合，加班餐应按标准提供，加班费用按《劳动法》要求支付加班费。

值班人员晚餐须按时按标准存放在指定位置。

用餐时间（工作日）：早餐：7:30-8:20，午餐：12:00-13:00

2. 卫生服务标准

（1）食品安全（卫生）服务标准

食品及原料验收：辅助甲方做好索票、索证工作，会同甲方对采购的食品及原料在产品质量及食品安全等方面情况进行认真检查，对进货名称、数量、感官检查等项目做好验收记录，并妥善保存，以备查考。

（2）食品及原料存放：

I 主副食品分库存放，非食品及个人生活用品不得进入食品库房，严禁在食品库内存放杀虫剂、洗涤剂、消毒剂等有毒、有害物品。

II 做到库房环境无蝇、无虫、无鼠，库存食品及原料无过期、变质，定期清扫、消毒、通风，保持干燥、卫生。

III 按原料、半成品、成品的性质将食品分类分架存放，有明显标志，有一定间距，隔墙离地（离地平台或层架）。

IV 肉类、水产类、禽蛋等易腐食品应分别冷藏、冷冻贮存。用于保存食品的冷藏设备，及时除霜，定期消毒，并贴有明显标识。生食品、熟食品、半成品分柜存放，杜绝生熟混放。

V 严格执行冷藏冷冻设备检查维修制度，定期进行设备检修，保证冷藏设施正常运转，温度显示状态良好。

VI 严格执行出入库登记及食品卫生质量检查验收制度：入库前，首先对所购食品进行检查，对不符合食品卫生要求者，不签收，不入库。验收记录应妥善保存，以备查考；出库前，做好数量、质量、发货登记，做到先进先出，易坏先用。并按标签标示的贮存条件保存食品。

VII 定型包装食品按类别、品种上架存放，货架上贴挂标签，注明品名、供货单位、生产厂家、生产日期、保质期、进货日期等。

VIII 定期检查库存食品质量，发现超过保质期、腐败变质、发霉、生虫或其他感官异常食品及原料时应及时处理，不得与其他食品混放。

（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、菜类在切配加工前经过“一拣、二洁、三浸泡”浸泡时间不得少于 30 分钟，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

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，用后及时清洗干净，定期消毒。各种用品如盖布、笼布、抹布等要洗净、晒干备用。

g. 加工结束后及时清理面点加工场所，做到地面无污物、残渣，用具、设备清洁。各种容器、用具、刀具等清洗干净后定位存放。

h. 淘米前需要对米质进行外观检查，通过看、摸、尝、闻等方式对米质进行检查，发现有异常不得使用，淘米时必须淘洗干净，做到无虫、沙、无稻谷杂物。

i. 淘米用具每天进行清洗，保持卫生、干净，并经常放置阳光下晾晒、消毒。

j. 粮食不得随意放置，需离地存放于干燥地点，以免变质。

k. 蒸饭盘每餐饭后及时清理，不得残留上餐只剩余饭粒。

l. 每天对蒸饭柜进行清理、换水。

m. 对变质的米饭，必须倒掉处理，决不能再次使用。

n. 每餐需对米饭进行品质检查，确认无任何不良后，方可出柜。检查方法：闻气味、看颜色、尝生熟

o. 蒸饭用具按规定摆放，不得乱扔、乱摆，并清洗自己工作区域。

p. 上岗前穿戴卫生防护用具

3) 灶前：厨师应严格按照餐单及加工、出品程序进行操作，做到：

a. 严格检查物料质量及洁净程度，把瑕疵处理在下锅之前。

b. 严格生熟隔离。

c. 加工彻底，遇口感与食品安全发生矛盾时以安全为主。

d. 成熟菜品不得放置地上。

e. 上岗前穿戴卫生防护用具。

4) 出餐：

a. 传菜时手指不得接触食品，分餐使用专用工具且工具不接触用餐人餐具。

b. 水果清洗消毒后装盘，需切开的水果洗净消毒后在凉菜间内分切装盘。

c. 就餐人员自取的调料，应当符合相应的食品卫生标准和要求。并做到及时更换，防止过期、霉变。

d. 开餐期间发现或被就餐人员告知所提供的食品确有感官性状异常或可疑变质时，应立即撤换该食品，并同时告知有关备餐人员。

e. 备餐柜内不得放与开餐无关的物品及个人用品。工作结束后及时做好台面、地面等的清扫整理工作。

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甲方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留样样品，影响或干扰事故调查处理工作。

7) 用餐服务形式:

工作人员就餐采用自助餐的形式进行，严格执行各项制度。合理分餐，降低成本，杜绝浪费；提前一周向甲方提供下周的食谱，并因节假日、民俗等因素，对食谱适时进行调整。于开餐前十分钟上齐所有餐品，保证员工吃上热腾腾的饭菜。

3. 公共卫生服务标准

(1) 人员

①为预防传染病的传播和由于食品污染引起的食源性疾病及食物中毒的发生，保证广大就餐人员的身体健康，必须落实《食品卫生法》和《餐饮业食品卫生管理办法》

②工作人员上岗前必须到指定的卫生机构（疾病预防控制中心）进行健康检查，取得健康证明后方可从事食堂工作。

③工作人员每年必须定期到指定卫生机构进行健康检查。

④员工健康证明必须公示。

⑤凡发现未经健康检查上岗工作或患有《食品卫生法》第 26 条中所列疾病而未及时调离的，按合同规定进行处罚。

⑥工作人员须严格执行采购方的各项规章制度，保证外派食堂人员政审合格，身体健康，并持有健康证着工服上岗，保证人员的相对稳定性，如中途需要人员更换，必须提前一周告知甲方，经甲方同意后方可更换。

(2) 环境

①保持餐厅环境整洁。纱窗、门帘、灭蝇灯等三防设施运转正常。定期开展蟑螂等害虫的消杀工作。鼠、蝇、蟑螂、蚊子密度不得超过国家有关标准。保证供用餐者使用的清洁设施运转正常。

②自助餐台、餐具等每餐必清。定期清洗食堂桌布，保证餐桌干净整齐。

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。

4. 礼仪服务标准

服务素质要求：礼貌服务，就餐人员的合理需求，要尽最大的努力满足。对就餐人员超出原则的要求，要婉言拒绝或礼貌解释。开餐期间佩戴发帽、一次性手套和口罩。建立高效的沟通机制，及时汇报工作并听取意见，以便提高服务水平。

5. 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，懂扑救火灾方法，懂逃生自救方法。四会：会报警，会使用消防器材，会扑救初起火灾，会组织引导人员疏散。

③所属区域电气设备使用时应严格遵守操作规程，使用前必须熟悉操作方法，出现故障及时报修处理。

④不得随意布置电源线路和安装、使用大功率用电设备

⑤保障安全出口、疏散通道畅通，对安全出口指示灯、应急照明等及时检查修理，确保正常运转

⑥改、装设施、设备前应上报相关部门批准，未经批准不得擅自动工，以免引发火险事故。

⑦定期检查督导消防设施设备及人员消防安全意识，组织现场消防演练，保证组织措施落实到位。

6. 设施设备保养标准。严格遵照设备说明书上操作要求。使用前进行检查，无异常方可正常使用。做好日常维护，每天清洗消毒、擦拭设备。注意绝缘情况，出现异常及时报修。

（六）其他服务内容、工作标准

1. 车辆管理

维护停车秩序，方便纳税人停车。按管理制度落实，停放整齐，场地整洁。

2. 会议服务

会议用品由甲方提供。会议服务由保洁员负责。服务标准：会前提前半小时通风、开启空调；清洁桌面、地面；会前备足开水，负责茶具消毒、清洗、摆放；会中提供茶水服务；会后及时清理。

3. 院内消杀及绿植养护

绿植养护用工具、肥料由乙方提供，节假日气氛营造和布置所需绿植由甲方提供。绿植养护工作由保洁员负责。

(1) 每周消杀一次，重点消杀区域集中在垃圾中转站、楼道、车库、设备房等。

(2) 定期安全投放鼠药，发现鼠洞及时堵塞，做到无鼠洞、鼠迹。

(3) 根据季节性变化，蚊、蝇等生长特点，对蚊、蝇滋生地特别是绿化地、室内外积水等地要重点喷杀，使其消灭在幼虫状态。

(4) 室内施药应在晚间无人时进行，施药完成后应在药物作用后开窗通风。

(5) 每天早晨，清扫院子，要求整齐，无杂物。花坛内无烟头，纸屑及杂物等。定期清理花坛内的落叶，残花。垃圾收集完毕，按指定地点、方式处置。院内绿植定期浇水、修剪、除虫养护。

(6) 每周清洁 1 次室内花卉和绿植的叶面；根据不同植物的特性进行灌水、施肥；按照需方要求提供节日期间气氛营造和布置。

4. 洗衣服务

将甲方交付的衣服严格遵守不同类别衣物分开洗涤、各类被服的清洗、消毒等制度，同时注意安全，防止意外。保证衣物洗涤无污染、白净度。保证衣物洗涤后，卫生标准达到要求。保证收发衣物不混乱、数量准确。

5. 文印服务

按甲方要求进行复印、打印、速印等工作。

6. 乙方免费为甲方所属建筑的玻璃至少清洗一次（室内作业），具体清洗时间由甲方确定，乙方按照时限要求，高标准完成全部玻璃清洗任务。

7. 紧急情况和突发事件时，采取应急措施，最大限度减少各方面的损失。

(七) 应急服务

要求乙方必须建立和完善突发事件的应急处理机制和预案，防患于未然。当出现不可预知的紧急情况时（例如停水停电、极端天气、群体事件、自然灾害等），保证物业服务正常运转的措施，包括但不限于临时增配人员、临时调集设备、现有人员岗位职责临时增加、与相关政府部门协调配合等，事件的突发性和紧要性要求物业服务人员及时、准确的应对，把甲方的损失降到最低，同时体现物业服务的高水平、高质量。

（八）人员保密

1. 所有服务人员必须严格遵守国家、地方、行业相关保密管理政策规定。

2. 乙方录用前必须对所录用人员进行政治审查，签订保密协议书，组织岗前保密培训；制定人员保密工作制度，建立信息档案，定期开展保密教育。服务人员对外部人员或社会媒体询问甲方内部情况和政务事项时，严禁擅自接受询问。务必做到不该看的不看，不该问的不问，不该说的不说，不该动的不动。每名员工不得向外界透露甲方内部情况及工作相关信息。乙方应与曾服务此项目的解聘、辞职人员签订离岗保密承诺书，并对其离岗后提出保密要求。如有违反，甲方有权向乙方追究法律责任。乙方应保证加强教育管理，禁止各岗位服务人员随意发表、交流、讨论、传播甲方内部人员信息或工作事项，如有违反，严肃处理。

（九）人员稳定性

在整个服务期内，人员更换率不得超过 5%，更换人员不得低于采购需求，且应经甲方同意。

（十）进驻和接管要求

签订合同之日起 7 日内服务人员进场（进场人员比例不得少于三分之二，特殊情况以合同为准）。为保证本项目日常工作稳定有序持续进行，要求乙方以科学严谨的态度制定完善的物业管理进驻、接管方案，指派相关管理及技术人员负责物业全面接管工作，确保物业按时顺利交接，平稳过渡。

乙方需承诺：在规定时间内配齐所需人员、工具、设备等，并保证按照项目需求中要求配备全体服务人员并按时进场服务。进驻、接管保留相关记录，做到物业服务平稳过渡，对甲方工作无不良影响。

（十一）费用分割

1. 物业服务人员服装、秩序维护用器材（警棍、步话机等）、保洁工具耗材、维修服务所需工具耗材、餐厅耗材（主要包含钢丝球、洗洁精、油烟机清洗剂、一次性筷子等耗材，不含食材）等由乙方提供；

2. 会议用品、维修工具和材料、床单清洗设备、食堂设施设备、电、天然气和食材由甲方提供。

3. 甲方免费提供物业服务人员办公用房一间，提供人员更衣柜、桌椅等相关办公设备。

4. 洗衣房洗衣机、水电费等由甲方承担。洗衣耗材由乙方承担。

5. 消杀、绿植养护所需工具耗材药剂等由乙方提供，绿植养护水费由甲方承担。

(十二) 服务过程中，对乙方评价考核验收标准

考核项目	考核标准	扣分规则
员工出勤率	满分 25 分	缺勤每人每天扣 1 分，此项分数扣完为止。
安全生产	满分 25 分	出现 1 次安全事故扣 25 分
安保管理	满分 25 分	发现一次不合格扣除 5 分，此项分数扣完为止。
保洁服务质量	满分 25 分	一次服务不达标扣除 2 分，此项分数扣完为止。

1. 项目按月进行考核。

2. 项目考核满分为 100 分。

3. 每月考核分数 95 分以上，提醒乙方应加强管理。

4. 每月考核 90 分至 95 分，对乙方进行口头警告，并要求乙方加强管理监督。

5. 每月考核 85 分至 90 分，对乙方进行警告，要求乙方及时整改。

6. 每月考核 80 分至 85 分，按扣分项扣除一定比例物业费，要求立即整改。

7. 每月考核不足 80 分，扣除 20%物业费，要求立即整改，必要时更换项目经理、解除合同。

按照采购合同的约定和现行国家标准、行业标准或企业标准对每一服务环节、安全标准的履约情况进行考核与验收。必要时，甲方有权邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。验收结束后，应当出具验收书，列明各项服务的考核验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。

附件 2、报价

序号	项目名称	国家税务总局天津市静海区税务局 物业服务	项目编号	TGPC-2024-D-0835
1	包号	1		

2	报价	大写：人民币：贰佰玖拾捌万陆仟壹佰肆拾捌元整。 小写：2986148.00 元/人民币
3	服务期	签订合同后 12 个月（2024 年 12 月 1 日起至 2025 年 11 月 30 日止）