

# 国家税务总局中新天津生态城税务局 物业管理项目

甲方：国家税务总局中新天津生态城税务局

乙方：天津富世隆物业服务有限公司



# 物业服务委托合同

## 第一章 总则

甲方:国家税务总局中新天津生态城税务局

乙方:天津富世隆物业服务有限公司

甲、乙双方根据国家税务总局中新天津生态城税务局物业管理项目(项目编号: TGPC-2024-D-0731)的政府采购结果和招标文件(或采购文件)的要求,并经双方协商一致,达成本合同:

### 物业基本情况

- 1.物业名称:国家税务总局中新天津生态城税务局物业管理项目
- 2.物业类型:非住宅物业
- 3.座落位置:天津滨海新区汉沽新开中路76号
- 4.总建筑面积:南楼2588 m<sup>2</sup>,北楼3200 m<sup>2</sup>,综合楼932.4 m<sup>2</sup>。总计6720.4 m<sup>2</sup>
- 5.服务内容:保洁服务、秩序维护服务、洗衣服务、变电室运行及综合维修服务、食堂餐饮服务、水房打水服务。

## 第二章 物业服务合同期限

物业服务合同期限自2024年11月01日起至2027年10月31日止。

合同执行过程中,每12个自然月内,除非乙方未通过甲方对乙方的服务考核或者合同一方明确提出不再续签合同,则合同在该12个自然月执行完毕后执行期限自动延长12个自然月,最长延至2027年10月31日。

## 第三章 物业服务费用标准及支付方式

物业管理服务费用采取包干制的形式,签订合同之日起至2027年10月31日止总服务费用为:人民币肆佰伍拾捌万柒仟柒佰伍拾元陆角柒分(小写:¥4587750.67元)。其中包含物业服务费用2,700,750.67元,食堂费用1,887,000.00元(注:食堂费用根据实际就餐人数结算)。乙方按照上述标准收取物业服务费用及食堂费用,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。

付款方式如下:



(一)甲方按月向乙方支付物业管理服务费,即于每月 15 日前拨付上一个月费用,每月物业费用为: 人民币柒万伍仟零贰拾元整(小写: 75,020.00 元/月)。服务期最后一个月结清总款项。

(二)食堂的食材调料采买费用每年度约 62.9 万元,服务期内总计 188.7 万元,由甲方根据实际就餐人数(依据双方共同确认的书面文书)每月结算。

#### 第四章 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,选聘、解聘物业服务企业;
- (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或者物业服务企业提出的其他管理事项;
- (六)负责提供物业管理服务所需相关文件和资料;
- (七)其他:
  - 1、应安排固定的机构和人员对乙方的工作进行监督和指导;
  - 2、按时向乙方支付物业服务费和其他各项应付款项。
  - 3、维修耗材(灯、锁)单件单价在 100 元以上由甲方负责提供;设备更换的零配件由甲方提供。

#### 第五章 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,对物业及其保洁服务、秩序维护服务、洗衣服务、变电室运行及综合维修服务、食堂餐饮服务等内容进行管理服务;
- (二)依照本合同约定向甲方收取物业管理服务费;
- (三)建立物业项目日常维修记录日志及相关管理档案;
- (四)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;

- (五) 不得将物业项目委托给他人管理;
- (六) 接受甲方和物业管理行政主管部门的监督指导;
- (七) 其他: 维修耗材(灯、锁)单件单价在 100 元以下由乙方负责提供。

## 第六章 验收与接管

自本合同生效之日起,由甲方向乙方提供下列物品和资料:

- (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) 共用设施设备安装、使用、维护和保养技术资料;
- (三) 物业管理需要的其他资料;
- (四) 物业管理用房和属于甲方的场地、设施设备。

## 第七章 物业管理用房

甲方应给乙方行使管理和服务提供必要的条件,包括提供管理用房(包括员工休息室、保洁用品库房)和必要的办公设施条件,以保证乙方管理权利的完整行使。

## 第八章 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的规定及时协商处理。

## 第九章 合同的变更、终止和解除

- (一) 在本合同有效期内,经甲乙双方协商一致,可变更本合同条款。
- (二) 本合同至下述情况之一发生时终止:
  - (1) 本合同有效期届满;
  - (2) 甲乙双方以书面文件一致同意终止本合同;
  - (3) 甲乙双方任何一方丧失信誉、丧失偿付能力,或因法院或政府的任何裁决或决定导致该方停业、解散、清算、破产的情况下,本合同终止;本合同终止后,合同守约方仍可按本合同约定要求违约方承担违约责任。
- (三) 发生下列情形之一,合同一方有权解除本合同:
  - (1) 双方未能依照本合同约定履行合同义务,已构成根本性违约,或导致本合同无法继续履行的;



(2) 乙方派遣的相应岗位服务人员已获甲方认可，但乙方未经甲方书面同意即更换该岗位服务人员的；

(3) 乙方未按本合同约定和甲方要求的时间和人数向甲方派遣服务人员，影响到甲方正常工作，经甲方催告后仍不改正的；

(4) 乙方未按合同约定的质量标准履行合同义务，但未给甲方造成损失的，甲方可要求乙方整改，乙方在双方协定的期限内达到甲方认定的服务质量标准后，甲方应支付相应的服务费用；乙方延迟履行超过 3 日的，甲方有权单方解除本合同；

(5) 乙方未按合同约定的质量标准履行合同义务，给甲方造成损失的，甲方可要求乙方按实赔偿；因乙方服务质量问题导致甲方无法实现合同目的的，甲方有权单方解除合同；

(6) 因乙方原因导致重大火灾、失窃、泄密等事件的，甲方有权单方解除合同，并要求乙方赔偿相关损失；

(7) 甲方未能按照本合同约定及时安排向乙方移交相关资金、物品、资料、提供相关场地的，造成乙方物业服务不能进行或严重阻碍乙方工作的；

(8) 甲方未按照合同约定及时支付物业服务费，并经乙方催告后，仍然拒不支付的。但因财政拨款不及时造成甲方迟延支付物业费除外；

(9) 如甲方增加乙方服务项目或服务人员，拒绝支付增加相应费用的。

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提前 30 天将解除时间、原因书面告知合同另一方，解除前应报请采购主管部门备案（通知）。合同终止或解除后，按照有关规定办理相关交接手续。

## 第十章 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，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

## 第十一章 合同附件

有关涉及本合同乙方所提交的响应文件及有关澄清资料和服务承诺均视为本合同不可分割的部分，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。

## 第十二章 合同生效

本合同一式肆份,甲方持贰份,乙方持贰份,均具有同等效力,签字盖章后生效。

甲方(盖章)

法定代表人:

委托代理人:

日期: 2024年10月29日



乙方(盖章):

法定代表人:

委托代理人:

日期: 2024年10月29日





## 附件 1: 招标文件项目需求书

### 1、项目背景

国家税务总局中新天津生态城税务局汉沽办公区位于天津滨海新区汉沽新开中路 76 号。

本项目属于物业管理行业

### 2、人员及岗位要求

序号	岗位名称	人数	人员要求	是否接受退休人员	工作时间
1	项目经理	1	1.50 周岁或以下, 男女不限, 身体健康; 2. 三年(含三年)以上非住宅包含餐饮服务的物业管理经验, 大专(或以上)学历; 3.负责整个项目运行、监督、检查、沟通、协调, 处理日常事务常驻项目现场, 不得兼管其他项目。 4. 持卫生防疫部门或医疗机构颁发健康证上岗。	否	每周 5 日, 每日 8 小时
2	保洁员	3	1.49 周岁或以下, 女, 身体健康; 2.负责办公楼内、外的公共区域卫生清洁; 3.负责干部值班室、办公室、公共卫生间清洁工作; 4.负责各层公共楼道、消防楼梯、防火门及公共设施的清洁擦拭工作; 5.工作规范, 服务主动, 细致周到的完成保洁工作, 有相关从业经验; 6.完成领导交办的其它工作任务。 7. 持卫生防疫部门或医疗机构颁发健康证上岗。	否	每周 5 日, 每日 8 小时
3	综合维修工	1	1.男性, 年龄 55 周岁或以下, ★持有《特种作业操作证(高压电工作业)》、《特种作业操作证(低压电工作业)》和《特种设备安全管理和作业人员证(特种设备安全管理)》上岗, 工作规范, 服务主动; 2.负责日常巡检及零维修工作; 3.负责高压配电运行; 4.负责纯净水设备、洗衣设备使用和维护; 5.负责空调的维护工作; 6.完成领导交办的其它工作任务。 7. 持卫生防疫部门或医疗机构颁发健康证上岗。	否	每周 5 日, 每日 8 小时
4	主厨	1	1.主厨年龄在 35-50 周岁; 2.要求有 3 年以上餐饮工作经验; 3.★持卫生防疫部门或医疗机构颁发健康证上岗。	否	每周 5 日, 每日 8 小时
5	面点师	2	1.面点师年龄要求 50 岁或以下; 2.要有 3 年以上餐饮工作经验; 3.业务娴熟, ★持卫生防疫部门或医疗机构颁发健康证上岗。	否	每周 5 日, 每日 8 小时
6	帮厨	1	1.男女不限, 年龄要求 50 岁或以下; 2.需具备 3 年以上餐饮工作经验; 3.业务娴熟, ★持卫生防疫部门或医疗机构颁发健康证上岗。	否	每周 5 日, 每日 8 小时
7	服务员	1	1.女性, 年龄 55 周岁或以下, 有多年工作经验;	否	每周 5 日,

序号	岗位名称	人数	人员要求	是否接受 退休人员	工作时间
			2.负责前厅及小餐厅的卫生清理工作； 3.负责就餐桌面物品的更换及补充； 4.负责菜品及主食的出餐及补充工作； 5.协助面点做好早餐小吃明档的制作。 6.★持卫生防疫部门或医疗机构颁发健康证上岗。		每日 8 小时
8	洗碗工兼 勤杂	2	1.男女不限，年龄 55 周岁或以下，有多年工作经验； 2.负责餐具的回收、清洗、消毒与整理工作； 3.负责洗碗机的日常保洁及维护工作； 4.完成主厨布置的其它工作。 7.★持天津病媒生物防制培训证书和卫生防疫部门 或医疗机构颁发健康证上岗。	否	每周 5 日， 每日 8 小时
9	水房及洗 衣房人员	1	1.50 周岁或以下，男女不限，身体健康； 2.有相关从业经验，能够独立操作干洗、水洗、熨烫 设备使用，身体健康，责任心强，负责局干部税服洗 涤工作； 3.负责水房的管理使用，协助区局干部打纯净水； 4.完成领导交办的其它工作任务。 5. 持卫生防疫部门或医疗机构颁发健康证上岗。	否	每周 5 日， 每日 8 小时
10	秩序维护 员	4	1.55 周岁或以下，男，身体健康；持公安机关颁发的 保安员证或《职业资格证书（保安员）》上岗 2.物业管理区域内安保、巡查、维护公共秩序、做好 安全防范等工作； 3.须佩戴明显标志、工作规范，遇有险情，在接到报 警后立即到达现场，采取应急处理措施； 4.对出入的来访人员、车辆实行登记管理制度，并做 到及时登记备案； 5.办公楼、办税大厅及附属设施等实行 24 小时保安 制度，做好日夜间巡逻； 6.完成领导交办的其它工作任务。 7. 持卫生防疫部门或医疗机构颁发健康证上岗。	否	24 小时轮 班值守
合计		17			

注：

按劳动法和国务院关于职工工作时间的规定，正常情况下，上述人员每日工作不超过 8 小时，每周工作不超过 40 小时。需安排加班的，乙方应配合并向劳动者支付加班费。

上述人员按要求投入本项目服务，非经甲方同意，不随意更换人员。

采购合同履行过程中，如遇国家和我市相关政策调整等法定情形的，甲方可以与乙方签订补充合同，补充合同应当按照政府采购法律法规的相关要求报同级财政部门备案，并在天津市政府采购网上公告。



### 3、各岗位人员具体工作内容、职责及服务标准

#### （一）总体要求

实行项目经理负责制，应围绕项目管理目标，制定一系列的规章制度和操作规程，规范全体员工的工作职责，并监督贯彻执行，努力为甲方提供高品质的物业和餐饮服务。

#### （二）工作标准

##### 第一条 物业服务内容及标准

##### 1.保洁服务内容及标准

##### （1）卫生间保洁服务

清洁要求：每日至少 4 次清洁，循环保洁。

清洁标准：无异味、镜子明亮无水印；地面墙面、顶部无尘、无污物、无杂物、无蛛网、无水印；云石台面洗手盆无污渍、无水印，不锈钢部位光洁明亮；大小便池无尿渍、污渍；隔断门无尘、无污物、无杂物；芳香球保持 2 个，需及时更换，垃圾桶应放袋使用并及时更换垃圾袋；设备无尘、无污渍；卷纸、擦手纸使用完，需及时更换；灯具表面目视不得有灰尘；门窗、玻璃等不得有水印、手印等作为保洁完成标志。

##### （2）墙面

清洁要求：每周清洁一次，每天进行日常保洁。

清洁标准：墙面清洁光亮，延长使用寿命，无明显痕迹。

##### （3）金属部位

清洁要求：选用专业清洁药剂，以保护金属表面。

清洁标准：表面无水印、无污渍、无锈蚀、无划痕、无手印、无灰尘，保持原有光泽。

##### （4）内部公共区域

清洁要求：每天清洁一次以上。

清洁标准：

地面：无污迹、无烟头、无印痕、石材光亮，无水渍。

台面：无灰尘，无污迹。

垃圾桶：无异味，桶身洁净，垃圾及时倾倒。

墙面：洁净，无污迹。

天花板、灯具：无灰尘、污迹。

不锈钢部位：保持光亮，无明显灰尘、污迹、手印等。

#### （5）外部公共区域

清洁要求：每天循环保洁。

清洁标准：

地面：无明显果皮纸屑等垃圾杂物、无积水、无大颗石砾、无明显杂草。

公用设备设施：无明显灰尘、污渍。

各种指示牌：无明显灰尘、污渍，金属部位保持原有光泽。

不锈钢部位：光亮、无灰尘、污渍、手印等。

#### （6）消防楼梯及扶手

清洁要求：每天清洁一次。

清洁标准：保持光亮，无锈迹、灰尘、污渍。

#### （7）安全通道

清洁要求：每天清洁一次。

清洁标准：

楼梯：地面无印痕、无积尘，无杂物。

扶手及栏杆：无积尘、无杂物。

照明、通风设备：无污渍。

门、消防设备：无污渍、无积尘。

#### （8）水房和洗衣房

清洁要求：每天清洁一次。

清洁标准：

地面：无污迹、无烟头、无印痕、石材光亮，无水渍。

台面：无灰尘，无污迹。

设备设施：无明显灰尘、污渍。

墙面：洁净，无污迹。

天花板、灯具：无灰尘、污迹。

## 2.秩序维护服务内容及标准



(1) 物业管理区域内做好安保、巡查、公共秩序维护、安全防范等工作。

(2) 秩序维护员需佩戴明显标志、工作规范，遇有险情时立即到达现场，采取应急处理措施。

(3) 对出入的来访人员、车辆实行登记管理制度，并做到及时登记备案。

(4) 办公楼、办税大厅及附属设施等实行 24 小时保安制度，加强日间和夜间巡逻。

### 3.洗衣服务内容及标准

负责对各类税务制服的收取、检查、打标签、送洗、清点、登记，做好日志登记，根据面料特性、洗涤标签说明选择正确的洗涤方式，做好衣物的熨烫、整理和包装工作。

### 4.变电室运行及综合维修服务内容及标准

设施设备维护保养：

(1) 房屋本体共用部位的养护与维修：

(2) 保持房屋共用部位完好，楼宇外观美观、整洁。

(3) 对共用部位及时零修，对水、电、暖、气等设施故障随报随修。

(4) 维修要有记录。

设备管理：

设备图纸、档案资料齐全，管理完善，配备所需专业技术人员，维修和操作人员持证上岗。针对不同设备定期保养、检修、保持设备运行正常并有针对突发事件的应急措施，确保年度无故障运行。

(1) 供电系统：

保证 24 小时正常运行，有运行记录，出现故障，立即排除，限电、停电按规定提前通知，设备设施有标识，保证设备安全。

(2) 消防系统：

做好消防管理工作，消防控制及消防系统配备齐全，完好无损，可随时起用。需有突发性火灾等紧急事件处理程序，责任落实到人。保持紧急疏散通道畅通，照明设施、引路标志完好。

(3) 给排水系统：

供水管线及设备、设施保持完好，做好相关记录。每年进行一次水质化验，保

证水质符合国家标准。设备阀门、管道无跑、冒、滴、漏现象。自来水公司区域检修限水、停水需要先通知业主（遇自来水公司紧急停水情况除外）。排水系统畅通，汛期道路无积水，楼内、及车库等无积水、浸泡发生。遇有事故时，维修人员能及时进行抢修，确保无大面积跑水、泛水、长时间停水事故。

（4）纯净水设备：

操作纯水处理设备，包括反渗透系统、离子交换器、过滤器等，以产生符合质量标准的纯净水。根据工艺流程和操作规程运行设备，确保水处理过程稳定和高效。定期采样并测试产出水的水质，确保水的纯净度和质量符合规定标准。进行设备的日常维护，包括清洁、消毒和更换滤芯等。及时发现并汇报设备故障，协助维修人员进行维修。遵循安全操作规程，确保操作过程安全，预防事故的发生。维护工作区域的整洁和卫生，确保符合卫生标准。

（5）洗衣房设备：

掌握洗涤设备性能、操作方法及维护保养方法，正确使用各种洗涤剂、干洗剂、去污剂。保证设备正常运转，发现异常情况及时停止操作并处理故障。

（6）定期检查和保养空调设备：

包括清洁滤网、检查制冷剂压力、紧固螺丝等。发现问题时进行维修，如更换损坏的零部件、修复漏气等。记录维修过程、使用的材料和所花费的时间，及时维护维修记录和报告。提供维修和保养建议，以延长设备寿命和提高性能。遵循安全操作规程，确保在维修和保养过程中安全可靠。遵守相关法规和标准，确保空调系统的安全性和合规性。

## 第二条 食堂餐饮服务内容及标准

### 1. 供餐标准及方式

（1）餐费标准：30 元/人/天（早餐 7 元/人次，午餐 23 元/人次，上述“天”为工作日）。

加班值班餐标准为 23 元/人次，按实际加班值班人数据实结算。

有公务招待时，桌餐餐费不得高于政府规定的标准，按就餐人数据实结算。

注：上述餐费标准仅为食材采购的包干价。

乙方承诺按照甲方要求的采购渠道及金额采购脱贫地区农副产品，甲方不支付额外费用。

## (2) 供餐方式:

常规供餐采取自助餐, 接待供餐按甲方需求采取自助或桌餐形式。

如遇特殊情况需提供回民餐时, 出餐应满足回民的就餐要求。

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。

### 早、中餐及其他配餐标准

早餐: 每日早餐安排不少于 6 种小菜和咸菜、2 种稀食、若干花色面食; 早餐素菜不得少于 4 种, 荤菜不得少于 2 种; 每日早餐安排不少于 2 种炸物; 每日早餐供应特色餐品, 如煎饼果子、肉夹馍、羊汤、阳春面等。

午餐: 每日午餐热菜不少于 5 种, 其中主荤菜 1 种、次荤菜 2 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若干种主食及点心; 每日午餐安排 2 种稀食。即: 1 种汤和 1 种粥; 午餐配备调剂小咸菜(自制) 2 种; 提供餐后酸奶和水果, 需保证品质。需安排特色风味窗口, 每日供应 1 种特色风味小吃。

其他: 中国传统节日应自制富有中国传统特色食品, 甲方如有加班需求乙方须无条件配合, 并按要求准时供应, 加班餐标及员工加班费用由双方根据有关规定协商执行, 相关费用随同下月管理费一次性拨付给乙方。

## (3) 用餐时间:

早餐: 7:30-8:20, 午餐: 11:50-13:00

因乙方原因造成误饭、断供问题, 由乙方承担全部责任, 甲方有权对乙方进行处罚(处罚标准不超过当餐费用总和的三倍)。

## 2. 食品安全(卫生)标准

### (1) 食品采购及原料验收

乙方要做好索票、索证工作, 按照甲方的要求对采购的食品及原料在产品质量及食品安全等方面进行认真检查, 对进货名称、数量、感官检查等项目做好采购和验收记录, 并妥善保存, 以备查考。

肉类: 查验有无防疫部门检验检疫合格证明、胴体有无检验印章。

定型包装食品: 核对包装标识是否按规定标明品名、产地、厂名、生产日期、批号或者代号、规格、配方或者主要成分、保质期、食用或使用方法及; 标明具



有保健功能的食品,是否有卫生部或国家食品药品监督管理局签发的保健食品批准证书,标签上是否有保健食品批号和标志;食品添加剂标识是否正规齐全;进口食品是否有进口食品卫生监督检验机构和国家进出口商品检验部门的卫生检验证明,是否有中文标识。

散装食品:检查标签是否按规定标明食品名称、配料表、生产者和地址、生产日期、保质期、保存条件、食用方法等。

农副产品等非定型包装食品及原料:检查有无腐烂变质、霉变、生虫、污秽不洁、混有异物或感观性状异常。

不得使用转基因食品及原料。

如发现上述问题,甲方有权没收和妥善处理相关物资,并视情节轻重,处以该批次物资采购金额 1-3 倍的罚款(从当月食品采购费中扣除)。

## (2) 食品及原料存放

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。

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。

服务过程中,所有消毒用材料、餐巾纸等,均由乙方承担。每周末向甲方提供下周菜品清单并公示。

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 10 厘米以上(离地平台或层架)。

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。

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。

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。

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。

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

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→下餐物料妥善处理（冷藏、苫盖等），具体细节如下：

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。

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。

瓜果、菜类在切配加工前需进行清洗，确保无虫、无泥沙杂物、无黄叶。

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。

上岗前穿戴卫生防护用具。

面点：

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。

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，然后冲洗干净再加工制作。

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。

当餐后用完的面点，应妥善保存，糕点存放在专用柜内，含水分较多的带馅糕点，要冷藏，注意生熟分开保存。

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。

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。

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。

蒸饭：

淘米前需要对米质进行检查，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。

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。

粮食不得随意放置，需离地存放于干燥地点，以免变质。

蒸饭盘每餐饭后及时清理，不得残留上餐只剩余饭粒。

每天对蒸箱进行清理、换水。对变质的米饭，必须倒掉处理，决不能再次使用。

每餐需对米饭进行品质检查，确认无任何不良后，方可出柜。

蒸饭用具按规定摆放，不得乱扔、乱摆，并清洗自己工作区域。

上岗前穿戴卫生防护用具。

大灶：

厨师应严格按照餐单及加工、出品程序进行操作做到：

严格检查物料质量及洁净程度。

加工彻底，兼具卫生和口感。

严格生熟分离，成品不得直接放置于地面。

上岗前穿戴卫生防护用具。

出餐：

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。

水果清洗消毒后装盘，需切开的水果洗净消毒后在冷荤间内分切装盘。

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。

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，并向行政总厨和甲方食堂管理人员报告。

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。

上岗时穿戴全部卫生防护用具。

餐后：

剩余物料的处理

过水：供餐结束后剩余未炒制的菜类、瓜果类要及时过水来确保新鲜度的延长。

冷藏：肉类、蔬菜类食物应根据卫生标准与厨房条件进行分类冷藏。

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。

倒弃：对于因存储不当造成异变的蔬菜、肉类应按厨余垃圾处理、严禁食用。

隔离：切实做好三隔离工作即：“生与熟隔离、食品与杂物隔离、成品与半成品隔离”，避免交叉污染。

食品留样：

为确保就餐人员人身安全，预防食物中毒事故的发生，以及食物相关事故发生后及时查明事故原因进而采取有效的救治措施，故实行食品留验制度。

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。

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；

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 48 小时以上，不得冷冻保存。

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自行决定留样品种。

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种，配合卫生监督机构进行调查处理工作，不得有留样样品种而不提供或提供不真实的留样样品种，影响或干扰事故的调查处理工作。

因乙方供应食物不洁或霉变引发的细菌性食物中毒和食源性疾病等所发生的治疗费用由乙方全部承担并自愿接受甲方处罚。如发生食品安全事故，按相关的法律法规处理。

#### (4) 餐具卫生标准

洗、消人员严格按照程序和方法操作，即：物理消毒：除残渣→碱水（或洗洁精）刷→净水冲→热力消（洗碗机）→保洁。化学消毒：除残渣→碱水（或洗洁精）刷→净水冲→消毒药物浸泡→净水冲→保洁的顺序操作。

餐具做到当餐回收，当餐清洗消毒，不得隔顿、隔夜。

洗消餐饮用具的洗洁精、消毒剂必须符合国家有关产品和卫生标准。

餐饮用具消毒前必须清洗干净，消毒后的餐具表面光洁、无油渍、无水渍无异味、无泡沫、无不溶性附着物，应符合《食（饮）具消毒卫生标准》。

消毒后的餐饮用具及时放入保洁柜密闭保存备用。盛放消毒餐具的保洁柜要有明显标记，并经常擦洗消毒，已消毒和未消毒的餐饮用具要分开存放。

洗刷餐饮用具的水池专用，不得在清洗餐饮用具的水池内清洗食品原料及其他用品、用具。

洗刷消毒结束，及时清理地面、水池卫生，及时处理泔水桶，做到地面无积水、油污，池内无残渣油渍、泔水桶内外清洁。

定期清扫洗消间室内环境及设备卫生，不留死角，保持清洁。

认真做好每餐消毒记录。

#### (5) 公共卫生标准

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，保证广大就餐人员和员工的身体健康，根据《食品卫生法》《餐饮业食品卫生管理办法》有关规定，制定本标准。

凡在本项目服务的员工均应遵守本制度。

所有项目员工（包括临时工）必须先到指定的卫生机构（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，并将健康证复印件上交甲方。

项目经理对在本项目服务的工作人员进行登记造册，要随时掌握员工的健康状况。组织员工每年定期到指定卫生机构进行健康检查。

员工健康证明乙方要在餐厅显著位置进行公示，并提供复印件供甲方查验。

凡发现未经健康检查上岗工作或患有《食品卫生法》第二十六条中所列疾病而未及时调离的，甲方有权对乙方进行从重处罚或中止合同，并报卫生监管部门依法对乙方进行处罚。

环境：

保持餐厅环境整洁。纱窗、门帘、灭蝇灯等三防设施运转正常。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洗手设施运转正常。

自助餐台、餐具等每餐必清。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。

员工全部就餐完毕方可打扫餐厅卫生；标准程序为：去污、清洁、消毒，做到窗明几净，无卫生死角。

乙方需对餐厅内外区域进行定期消杀灭“四害”工作，消杀制剂要求为生物无害制剂（国家质量保证），相关费用由乙方承担。

#### （6）服务标准

上岗工作人员应统一着装。乙方应对所有工作人员进行基本的礼仪培训，服务礼貌、得体、大方。

就餐人员提出的合理需求，工作人员要立即响应并尽最大努力满足其要求。

工作人员对就餐人员提出的不合理要求应委婉的解释清楚，不可与就餐人员发生争吵或过激行为。

#### （7）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，特制定消防安全管理制度。

确保安全出口和疏散通道畅通无阻，安全疏散标志完好。

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。

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。

不得随意布置电源线路和安装、使用大功率用电设备。

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。

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。

乙方为各项目配备专职消防检查人员，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。

(8) 设施设备使用保养标准

豆浆机：

使用：根据标注容量不能超负荷使用

维护：每日下班前断电后对设备进行清扫，可用潮湿布擦，不得用水冲洗主机，定期注油。

保养：开机前进行检查有无杂物。

冷藏柜、冰柜：

维护：每周清洗、保持外观清洁，电源切断后3分钟以后才能启动，箱内物品存放期间必须留出室内间隙，以保证箱内冷气能正常循环。

灶台：

维护：每月检查绝缘程度，遇到炉火意外熄灭，应关闭燃气阀，火种阀排除残气重新点火。清洗炉台时，切勿用水冲洗电源开关及风机，以免受潮而降低绝缘性能并损坏风机。

保养：每天使用完毕，关闭所有燃气管道阀门。

摇摆水龙头：

维护：定期检查有没有跑、漏、滴。

保养：不得用铁器重器敲打。

和面机、搅拌机、压面机：

维护：每日下班前对设备进行清扫，可用潮湿布擦，不得用水冲洗主机，根据其容量不能超负荷使用。

保养：开机前进行检查有无杂物。注油，运转正常后方可使用。

电饼铛、电烤箱、蒸箱、醒发箱：

维护：每天清扫，严格遵照说明书上的要求。

保养：开机前进行检查，无异味，方可正常使用。

洗碗机：

维护：认真学习洗碗机的使用说明，每天下班前换水、清洗、擦拭设备，为下

一班准备好洗涤剂，干燥剂。

保养：定期清理水垢，检查洗碗温度。

### （三）其他要求

1. 项目经理须每日对本项目办公区进行日常巡检查。投入的服务人员均须持卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗。派遣的工作人员须有从事物业食堂行业相关经验，不得安排退休人员上岗。

2. 派遣的工作人员必须为乙方的正式员工。入场服务后，定期向甲方提供劳动合同及社会保险缴费凭证等相关证明资料。要求持证上岗的一并提交证件原件及复印件。服务人员按要求进入本项目服务后，非经甲方同意，不得随意更换人员。派遣员工入职后，如有违法违纪或违反合同服务条款的，甲方有权要求乙方立即做出人员调整。

3. 乙方在提供物业餐饮管理服务中必须严格执行《食品安全法》和《消防安全管理条例》及负责上述办公区范围的一切安全生产责任、负责工作区域内环境及设备设施的清洁和维护。

4. 乙方在从事物业餐饮服务经营活动以来没有相关违法记录，具有良好的商业信誉和经营业绩，无不良经营行为，无食品中毒或食品卫生、消防安全等方面的不良记录。

5. 乙方应具有良好的责任心，具备政府机关单位的物业餐饮服务经验，在餐饮制作过程中严格按照国家及地方卫生部门的要求做到食品加工卫生规范，食品加工人员身体健康，持证上岗。

6. 入场服务后，乙方须制定详细系统的服务方案，明确各岗位的人员配置、工作内容、职责和标准等。

7. 乙方须遵守甲方单位各项规章制度。派遣的工作人员必须定期进行健康检查，并经过卫生知识培训、安全知识培训。

8. 服务过程中能够持续地组织烹饪技术与服务、消防安全等相关培训和学习，能满足日常工作需要。

#### 4、应急服务要求

要求物业服务企业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,事件的突发性和紧急性要求物业服务人员及时、准确的应对,把采购方的损失降到最低,同时体现物业服务的高水平、高质量。

#### 5、人员保密要求

##### 1.上岗前的保密管理

一是进行政治审查。乙方录用工作人员前必须对所录用人员进行政治审查,主要包括:姓名、年龄、籍贯、家庭住址、本人简历、家庭主要成员基本情况、户口所在地公安派出所审查意见和乡(镇)或街道办事处审查意见。二是签订保密协议书。物业餐饮服务公司在人员上岗前,应组织所有录用人员签订保密协议书。三是上岗前保密培训。由乙方组织,负责对所有从业人员集中进行岗前保密培训。

##### 2.在岗的保密管理

一是制定保密制度。乙方必须针对重要服务岗位,制定相应的保密工作制度,制度必须包括责任、义务和奖惩等方面。二是建立信息档案。乙方应建立从业人员信息档案,对各类别人员分类管理。并在人员职位、岗位变动时,及时做好档案变更记录。三是开展保密教育。乙方应每个季度或半年对从业人员进行保密教育。

##### 3.离岗的保密管理

乙方在从业人员解聘、辞职前应与从业人员签订离岗保密承诺书,并对其离岗后提出保密要求。

#### 6、人员稳定性要求

在整个服务期内,人员更换率不得超过5%,更换人员不得低于我单位需求,且应经我单位同意。

#### 7、进驻和接管要求

为保证本项目日常工作稳定有序持续进行,要求物业餐饮服务企业以科学严谨的态度制定完善的餐饮服务管理进驻、接管方案,指派相关管理及技术人员负责全面接管工作,确保餐饮服务按时顺利交接,平稳过渡。



物业餐饮服务企业需承诺：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、餐饮服务平稳过渡，对采购方工作无不良影响。

## 8、费用分割

1.所有人员统一着装并佩戴工牌，要求干净整洁，服装费用（含工牌制作费用）由乙方承担。

2. 清洁工具及设备由乙方提供。

3.保洁服务中使用的工具、清洁耗材（洁厕剂、全能清洁剂、洗手液、芳香球、大盘纸、擦手纸、各种型号垃圾袋、洗衣房洗涤剂及耗材等）由乙方承担。食堂清洁用品（胶皮手套、洗洁精、除油剂、抹布、各种型号垃圾袋等）由乙方承担。

4.洗衣房、水房中使用的设备由甲方承担。

5.电费、水费、能源费等由甲方承担。

6.秩序维护员通讯器材及巡查打卡相关设备由乙方提供。

7. 维修工具、维修耗材（灯、锁等）由乙方负责提供，设备更换的零配件由甲方提供。

8. 食堂餐饮服务所用设备由甲方承担。

9. 食堂所需食材调料每年度约 62.9 万元，服务期内总计 188.7 万元，由乙方承担，根据实际就餐人数结算。

## 9、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 20 分	缺勤每人每天扣 1 分，此项分数扣完为止。
安全生产	满分 20 分	出现 1 次安全事故扣 20 分。
保安、保洁服务质量	满分 20 分	一次服务不达标扣除 2 分，此项分数扣完为止。
卫生合格率	满分 20 分	发现一次卫生问题扣 2 分，此项分数扣完为止。
食堂餐饮服务	满分 20 分	保障食堂操作间和用餐区域干净卫生，发现一次卫生问题扣 1 分；菜品满意率达到 90%不扣分，干部满意率 80%-90%扣 1 分，干部满意率 80%以下扣 2 分。

（一）项目按月进行考核。

(二) 项目考核满分为 100 分。

(三) 每月考核分数 95 分以上，提醒乙方应加强管理。

(四) 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。

(五) 每月考核 85 分至 90 分，对乙方进行警告，要求乙方及时整改。

(六) 每月考核 80 分至 85 分，按扣分项扣除一定比例服务费，要求立即整改。

(七) 每月考核不足 80 分，扣除 20% 服务费，要求立即整改，整改不及时甲方有权解除合同。

(八) 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。