

国家税务总局天津市滨海新区税务局

大连道办公区物业管理项目服务合同

项目编号： TGPC-2025-D-1169

甲 方： 国家税务总局天津市滨海新区税务局

乙 方： 天津长瑞华通科技发展有限公司



合同条款

采购人（甲方）：国家税务总局天津市滨海新区税务局

供应商（乙方）：天津长瑞华通科技发展有限公司

甲、乙双方根据项目（项目编号：TGPC-2025-D-1169）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：

☒ 本合同为中小企业预留合同

☐ 本合同非中小企业预留合同

第一条 委托物业的基本情况

物业名称：国家税务总局天津市滨海新区税务局大连道办公区物业管理项目

物业类型：非住宅

坐落位置：

大连道 1428 号办公用房：建筑面积 9328.81 平方米，服务内容涵盖项目经理工作、卫生保洁服务、秩序维护服务、综合维修服务、食堂餐饮制作服务等各方面标准要求。

一大街 12 号办公用房：建筑面积 1456.85 平方米，涉及卫生保洁服务、秩序维护服务、食堂餐饮制作服务等相关服务要求。

山东路 8 号办公用房：建筑面积 3988.2 平方米，涉及卫生保洁服务、秩序维护相关服务要求。

大连道 1698 号办公用房：建筑面积 1000 平方米，涉及卫生保洁服务、秩序维护相关服务要求。

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：

（二）共用设施设备运行、维修、养护：

1. 供、配电设施设备：

2. 给、排水设施设备：

3. 升降系统：

4. 消防系统：

5. 空气调节系统：

6.智能化系统:

7.楼宇自动化系统(通讯系统等):

8.停车场管理系统:

9.其他:

(三) 共用部位和共用场地的环境保洁和绿化养护:

(四) 物业装饰装修的管理:

(五) 车辆行驶和停放秩序的服务、管理:

(六) 物业管理区域内公共秩序的维护和消防管理:

(七) 物业档案的建立、保管和使用:

(八) 其他委托事项(详见附件《各岗位人员具体工作内容、职责及服务标准》)

第三条物业服务合同期限

物业服务合同期限为年。

自 2025 年 12 月 15 日起至 2026 年 12 月 14 日终止。

第四条甲方权利义务

(一) 代表和维护采购人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, 监督采购人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:

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）依照本合同约定向采购人收取物业管理服务费；

（四）建立物业项目的管理档案；

（五）对采购人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）提前将装饰装修房屋的有关规定书面告知采购人，当采购人装饰装修房屋时，对不符合安全要求和影响公共利益的行为，进行劝阻制止，劝阻无效时向有关行政管理部门报告；

（十）负责编制物业服务年度计划；

（十一）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；

（十二）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采购人的场地、设施设备。

（十三）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；

（十四）接受采购人的监督；

（十五）接受物业管理行政主管部门的监督指导；

（十六）其他：

第六条物业管理服务费用

本物业管理区域内的物业管理服务费采取包干制的形式，肆佰伍拾柒万贰仟伍佰伍拾陆元整（小写：4572556.00）。

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。

付款方式如下：

供方开户银行（汉字全称）：天津银行天马支行，

行号（数字代码）：313110040637，

帐号：206301201080138788。

按季度付款，每季度支付上季度费用人民币：1143139元。中标供应商向采购人提供正式有效增值税发票，采购人在收到发票7个工作日内支付费用（特殊情况以合同为准）。

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建筑 30 平方米、坐落于大连道 1428 号的物业管理用房，用于物业管理服务活动。物业管理用房属采购人所有，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（复印件）；
- （二）物业竣工验收资料（复印件）；
- （三）共用设施设备安装、使用、维护和保养技术资料（复印件）；
- （四）物业质量保证书和使用说明书；
- （五）物业管理服务费等余额；
- （六）物业管理需要的其他资料；
- （七）物业管理用房和属于采购人的场地、设施设备。

第九条 采购人装饰装修房屋，应当遵守国家和本市有关规定。

采购人应当与物业服务企业签订装饰装修管理服务协议。装饰装修管理服务协议一般包括装饰装修工程的内容和期限、允许施工的时间、废弃物的清运和处

置以及相关费用等。

第十条 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 5000 元。

(五) 若采购人部分人员拒绝、阻碍乙方对物业共用部位、共用设施设备进行维修、养护,造成损失的,甲方应当承担赔偿责任。

(六) 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 20000 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。

(七) 其他:乙方应对甲方提供的或在履行本合同中所获悉的甲方资料及信息等进行保密,直至该等保密信息为社会公众所知悉。乙方违反本保密条款的,应向甲方支付 10000 元违约金,违约金不足以弥补甲方损失的,乙方应予以补足。

第十一条 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。

第十二条 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规定及时协商处理。

第十三条 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采购人，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。

第十四条 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。

第十五条 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。

第十六条 合同附件

有关涉及本合同乙方向天津市政府采购中心所提交的投标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。

第十七条 合同生效

本合同一式肆份，甲方贰份，乙方持贰，均具同等效力，签字盖章后生效。

采购人-甲方(公章):

地址: 天津市滨海新区大港1428号

法定代表人:

委托代理人: 司岩

电话: 022-66898066

时间: 2015 年 12 月 15 日

供应商-乙方(公章):

地址: 天津市河西区津滨大道5号

法定代表人:

委托代理人: 陶桦

电话: 022-88121369

合同特殊条款

合同特殊条款是合同一般条款的补充和修改。如果两者之间有抵触，应以特殊条款为准。

合同特殊条款由甲、乙双方根据采购项目的具体情况协商拟订。

各岗位人员具体工作内容、职责及服务标准

一、人员及岗位要求

(一) 大连道 1428 号办公用房

序号	岗位名称	人数	人员要求和岗位职责	是否接受退休人员	工作时间
1	项目经理	1	1.45 周岁或以下，男/女不限，身体健康。大专（或以上）学历。 2.三年或以上非住宅物业管理经验。 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。	否	每日 8 小时，每周 5 日
2	保洁员	8	女性，年龄 55 周岁或以下；身体健康；有相关从业经验。 负责办公楼内的公共区域及公共卫生间清洁、负责领导办公室、值班室清理，保持各区域整洁干净，工作有序，达到采购人要求的服务标准。	是	每日 8 小时，每周 5 日
3	监控室值班员	2	身体健康； ★均持《职业资格证（建（构）筑物消防员或消防设施操作员）》上岗 负责消防监控室值守工作、楼内安全定点巡视工作。 与采购人人员共同轮流值守	否	24 小时值守
4	秩序维护员	6	男性，身体健康，有相关从业经验，持公安机关盖章的保安员证上岗，在项目实施过程中持证上岗。 负责办公楼秩序维护、来访人员登记询问、楼内安全巡视等。 与采购人人员共同轮流值守。	否	24 小时值守
5	综合维修工	3	1. 电工 2 人、综合维修工 1 人 2. 电工：男性，★均持《特种作业操作证（高压电工作业）》和《特种作业操作证（低压电工作业）》上岗。 工作规范，服务主动。 3 负责日常巡检及零维修工作。 与采购人人员共同轮流值守	否	24 小时值守
6	餐饮服务	14	1.厨师 3 人，男 2.面点 2 人 3.服务员 9 人 ★均持卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗	否	每日 8 小时，每周 5 日
合计		34 人			

(二) 一大街 12 号办公用房

序号	岗位名称	人数	人员要求及岗位职责	是否接受退休人员	工作时间
1	保洁员	2	女性，年龄 55 周岁或以下；身体健康；有相关从业经验。	是	每日 8 小时，每周 5

			负责办公楼内的公共区域及公共卫生间清洁，保持各区域整洁干净，工作有序，达到采购人要求的服务标准。		日
2	秩序维护员	3	男性，身体健康，有相关从业经验，持公安机关盖章的保安员证上岗，在项目实施过程中持证上岗。 负责办公楼秩序维护、来访人员登记询问、楼内安全巡视等。 与采购人人员共同轮流值守	否	24 小时值守
3	餐饮服务	8	1.厨师 2 人，男 2.面点 1 人 3.服务员 5 人 ★均持卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗	否	每日 8 小时，每周 5 日
合计		13 人			

(三) 山东路 8 号办公用房

序号	岗位	人数	人员要求及岗位职责	是否接受退休人员	工作时间
1	保洁员	1	女性，年龄 55 周岁或以下；身体健康；有相关从业经验。 负责办公楼内的公共区域及公共卫生间清洁，保持各区域整洁干净，工作有序，达到采购人要求的服务标准。	是	每日 8 小时，每周 5 日
2	秩序维护员	2	男性，身体健康，有相关从业经验，持公安机关盖章的保安员证上岗，在项目实施过程中持证上岗。负责楼宇夜班值守工作。 与采购人人员共同轮流值守。	否	24 小时值守
合计		3 人			

(四) 大连道 1698 号办公用房

序号	岗位	人数	人员要求及岗位职责	是否接受退休人员	工作时间
1	秩序维护员	2	男性，身体健康，有相关从业经验，持公安机关盖章的保安员证上岗，在项目实施过程中持证上岗。负责楼宇夜班值守工作。 与采购人人员共同轮流值守。	否	24 小时值守
2	保洁员	2	女性，年龄 55 周岁以下；身体健康；有相关从业经验。负责办公楼内的公共区域及公共卫生间清洁，保持各区域整洁干净，工作有序，达到采购人要求的服务标准。	是	每日 8 小时，每周 5 日
合计		4 人			

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，中标供应商应配合并向劳动者支付加班费。

非经采购人同意，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，采购人可以与供应商签订补充合同，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。

二、各岗位人员具体工作内容、职责及服务标准

序号	指标种类	指标名称	指标内容
★1	保洁服务内容 及标准	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；恭桶及小便池无尿印、无杂物；隔断门无尘、无污物、无杂物；芳香球保持 2 个，用去 2/3 更换；垃圾桶应

序号	指标种类	指标名称	指标内容
			放袋使用，桶内垃圾不能超过 2/3；设备无尘，无污渍；卷纸剩余 1/5 更换，卷纸开头要折成三角形；灯具表面目视不得有灰尘；门窗、玻璃等不得有水印、手印等。
★2	保洁服务内容 及标准	墙面	清洁要求：大清洁每周一次，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	保洁服务内容 及标准	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	保洁服务内容 及标准	内部公共区域	清洁要求：大清洁每天一次以上。 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，垃圾不超过 2/3。 墙面：洁净，无污迹。 天花板、灯具：无灰尘、污迹。 不锈钢部位：光亮，无灰尘，污迹、手印等。
★5	保洁服务内容 及标准	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。 公用设施设备：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	保洁服务内容 及标准	消防楼梯及 扶手	清洁要求：每天大清洁一次。 清洁标准：不锈钢：保持原有光亮，无灰尘、污渍。
★7	保洁服务内容 及标准	安全通道	清洁要求：每天大清洁 1-2 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	综合维修服务 内容及标准	设施设备维 护保养	房屋本体共用部位的养护与维修： 房屋共用部位完好，楼宇外观美观、整洁，无改变使用功能。 共用部位零修及时，水、电、暖、气、等设施故障随报随修。 维修要有记录。
★9	综合维修服务 内容及标准	设备管理	设备图纸和档案资料等由局保管，物业公司可按需借阅，操作设备所需专业技术人员、维修和操作人员需持证上岗。针对不同设备定期保养、检修、保持设备运行正常并有针对性突发事件的应急措施，确保年度无故障运行。
★10	综合维修服务 内容及标准	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。
★11	综合维修服务 内容及标准	消防系统	配合消防维保公司做好消防管理工作 消防控制及消防系统配备齐全，完好无损，可随时启用。 需有突发性火灾等紧急事件处理程序，责任落实到人，紧急疏散通道畅通，照明设施、引路标志完好。

序号	指标种类	指标名称	指标内容
★12	综合维修服务内容及标准	给排水系统	供水管线及设备、设施完好率达 95%以上，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，完好率达 98%。自来水公司区域检修限水、停水需要先通知采购人（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，维修人员能及时进行抢修，无大面积跑水、泛水，长时间停水事故。
★13	综合维修服务内容及标准	定期检查中央空调设备	配合中央空调维保公司做好运行管理工作 记录维修过程、使用的材料和所花费的时间，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。
★14	秩序维护服务内容及标准	秩序管理	来访人员出入登记，服务要求及标准：要求对来访人员进行登记并管理登记簿。 保安室卫生，服务要求及标准：干净整洁、无污渍。 院内及门口停车环境管理，服务要求及标准：管理车辆停放有序，便于车辆出入。 快件报纸收发，服务要求及标准：按时收、派报纸及邮件，并进行记录登记。
★15	秩序维护服务内容及标准	夜间巡逻检查	服务要求及标准：公共区域、重点部位日常安全巡逻，夜间重点检查门窗关闭、灯具开关、门禁门锁开关完好状况 服务要求及标准：保安员在执勤中做到文明礼貌，训练有素，言行规范，认真负责，维护好该项目的秩序；巡逻频次不少于 2 小时 1 次，发现问题和隐患及时报告。突发事件 15 分钟到达现场。接收各岗的报告，协助处理各种突发情况
★16	秩序维护服务内容及标准	车辆管理	停车入位指引，服务要求及标准：遇突发情况能快速反应。
★17	秩序维护服务内容及标准	突发异常情况处理	夜间故障及隐患的报修、联络，服务要求及标准：发现及时，报告及时。 及时发现同时要有突发事件的工作预案，服务要求及标准：问题发现不超过 10 分钟。 及时报告并记录，服务要求及标准：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 2 小时；记录及时、准确率 100%。 及时处理并全程跟踪备案，服务要求及标准：全程处理跟踪率 100%。
★18	秩序维护服务内容及标准	消防巡查	检查内容：用火、用电有无违章情况，疏散通道、安全出口是否畅通，消防安全标志、安全疏散指示标志是否完好，应急照明是否完好，灭火器、消火栓是否在位、完好，其它消防设施是否在位、完好，防火卷帘下是否堆放物品，重点部位的人员是否在岗，是否有违章关闭消防设施、切断消防电源情况。做好消防安全预案，确保无因物业管理措施不当造成的事件、事故。
★19	秩序维护服务内容及标准	仪容仪表及服务态度	着装统一、整洁、仪表端庄；站、立、行走姿势端正；工作标识佩戴整齐。微笑服务、礼貌用语；服务主动、热情。
★20	秩序维护服务内容及标准	工作纪律	按规定填写各记录、表格，做到记录真实字迹整洁。工作时间不得脱岗、睡岗。工作时间禁止喝酒、抽烟、吃东西。工作环境卫生清洁，桌面、抽屉无杂物。
★21	秩序维护服务	消控员岗位	1.岗位职责

序号	指标种类	指标名称	指标内容
	内容及标准	服务内容及标准	(1) 熟悉消防管理制度, 熟悉各区域消防设备以及周边环境。 (2) 严格执行公司各项规章制度及工作流程。 (3) 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。 (4) 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。 (5) 对消防设备定期测试、清扫工作, 保持消控室干净整洁。 (6) 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。 (7) 巡视发现消防设备的故障及时通知中控室并做详细记录。 (8) 发现情况要及时报告, 严禁扣压情况, 擅自做处理。 (9) 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。 (10) 做好值班记录, 对上级布置的工作详细记录并交接清楚。 (11) 做好资料保管与保密工作, 不准向无关人员透露消防设备使用情况。 (12) 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。 2. 工作职责 (1) 上岗准备: ① 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。 ② 查看前一班的值班记录, 与相关工作人员做好交接。 ③ 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。 ④ 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: ① 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。 ② 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 通知托管物业安保负责人、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。

序号	指标种类	指标名称	指标内容
			③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，联系维保单位进行维修。 ④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 ①做好值班记录(值班记录要求字迹工整、内容准确)。 ②向接班人员交代当日消控工作有关情况，做好交接班。
★22	食堂餐饮制作服务	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，并提前上报采购人相关部门审核，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、4种花色面食。 午餐：每日午餐热菜不少于6种，其中主荤菜2种、次荤菜2种、素菜2种；每日午餐安排不少于1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。 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）；采购人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。 采购人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制作，存放在指定位置。 用餐时间(工作日)：早餐：7:30-8:20，午餐：11:30-12:30
★23	食堂餐饮制作服务	卫生服务标准	(1) 食品安全（卫生）服务标准 食品及原料验收：辅助采购人做好索票、索证工作，会同采购人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，并妥善保管，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。验收记录应妥善保管，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

序号	指标种类	指标名称	指标内容
			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。

序号	指标种类	指标名称	指标内容
			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 48 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，

序号	指标种类	指标名称	指标内容
			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留样样品种,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。
★24	食堂餐饮服务	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。定期清洗食堂桌面,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早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。
★25	食堂餐饮服务	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。
★26	食堂餐饮服务	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

序号	指标种类	指标名称	指标内容
			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，以免引发火灾事故。 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。
★27	食堂餐饮制作服务	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。

三、管理实施要求

1. 制定项目管理目标，有完善的管理和服务体系，制定一系列的规章制度和操作规程，有明确的岗位职责规范全体员工，并监督贯彻执行。
2. 有规范的工会组织及完善的员工福利保障制度。
3. 负责对项目档案、配套设备档案等相关资料的建立健全工作，进行监督和保存。
4. 定期接受采购人对服务质量的考核和测评，对不符合要求或测评不达标的，及时进行整改或调整。
5. 定期组织召开工作例会，做好内部沟通，及时检查、总结和部署工作。
6. 人员稳定性要求：在整个服务期内，人员更换率原则上不得超过5%，更换人员不得低于采购人需求，且必须经采购人同意，采购人原有工作人员应优先考虑。

四、风险管控要求

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，防患未然，当出现不可预知的紧急情况时，保证物业服务正常运转的措施，遇有突发性情况时，要求物业人员及时准确应对，把采购人的损失降到最低，同时体现物业服务的高水平、高质量。

五、保密要求

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. 中标供应商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。服务人员对外界人员或社会媒体询问采购人内部情况和政务事项时，严禁擅自接受询问。每名员工不得向外界透露采购人内部情况及工作相关信息。中标供应商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，采购人有权向服务企业追究法律责任。中标供应商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、传播采购人内部人员信息或工作事项，如有违反，严肃处理。

六、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）由中标供应商承担。
2. 秩序维护、保洁服务工具及设备由中标供应商承担。
3. 秩序维护、保洁服务、食堂餐饮制作中使用的清洁耗材（电池、手套、洁厕剂、全能清洁剂、洗手液、芳香球、大盘纸、各种型号垃圾袋等）由中标供应商承担。
4. 维修工具由中标供应商提供，维修耗材及更换的零配件每月500元以内由中标供应商承担。
5. 采购人无偿提供30平米物业管理用房及仓库。
6. 服务人员自愿在采购人食堂用早餐，费用自理。
7. 食堂餐饮服务所需的厨房设备、水费、能源费、餐巾纸、食材调料等由采购人承担。

七、履约验收要求

（一）总体要求

员工出勤率，满分10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。

经理服务质量，满分 10 分，一次工作统筹不达标扣除 2 分，此项分数扣完为止。
保洁服务质量，满分 15 分，一次服务不达标扣除 1 分，此项分数扣完为止。
秩序维护质量，满分 15 分，一次服务不达标扣除 1 分，此项分数扣完为止。
综合维修服务，满分 15 分，维修不及时、处置不得当，一次扣 1 分，此项分数扣完为止。
食堂餐饮制作服务，满分 15 分，按照《食品安全法》，发现一项不合格扣除 5 分，此项分数扣完为止。

(二) 具体要求

1. 项目由项目需求方按季进行考核。
2. 项目考核满分为 100 分。
3. 每月考核分数 95 分及以上，提醒乙方应加强管理。
4. 每月考核 85 分至 94 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 80 分至 84 分，扣除 10% 物业费，并要求乙方立即整改。
6. 每月考核不足 80 分，扣除 20% 物业费，并要求立即整改，必要时更换项目经理。
7. 若两次考核均不足 80 分，甲方有权终止合同，并不赔偿乙方所受损失。