

国家税务总局天津市税务局 民主道办公区物业管理项目

物业服务合同

甲 方：国家税务总局天津市税务局

乙 方：天津诚瑞达物业集团有限公司

签订日期：2024 年 1 月 8 日

采购人（甲方）：国家税务总局天津市税务局

供应商（乙方）：天津诚瑞达物业集团有限公司

甲、乙双方根据国家税务总局天津市税务局民主道办公区物业管理项目（项目编号：TGPC-2023-D-0852）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：

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税务局民主道办公区物业管理项目

物业类型：非住宅

坐落位置：天津市河北区民主道 16 号

大楼总建筑面积：13237.45 平方米

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：

门厅、走廊、楼梯间、室内门窗及卫生间等零碎维修，工具及耗材由甲方承担，服务标准见附件。

（二）共用设施设备运行、维修、养护：

1.供、配电设施设备：

进行24小时的值班管理、负责变配电设备管理，值班人员持证上岗，服务标准见附件。

2.给、排水设施设备：

提供维修养护劳务服务，工具及耗材由甲方承担，服务标准见附件。

3.升降系统：

做好电梯监控工作，出现电梯故障时，及时对接维保单位，按照正确操作流程疏散被困人员。服务标准见附件。

4.消防系统：

建立符合消防法的消防制度和规定，进行消防设备巡查。服务标准见附件。

5.空气调节系统：

建立维修检查台账，记录维修情况。服务标准见附件。

6.智能化系统：

无。

7.楼宇自动化系统（通讯系统等）：

无。

8.停车场管理系统：

无。

9.其他：

无。

（三）共用部位和共用场地的环境保洁和绿化养护：

提供保洁及消杀服务，工具及耗材由甲方承担，服务标准见附件。

（四）物业装饰装修的管理：

无。

（五）车辆行驶和停放秩序的服务、管理：

无。

（六）物业管理区域内公共秩序的维护和消防管理：

无。

（七）物业档案的建立、保管和使用：

建立日常物业管理档案，以供甲方不定期抽查。

（八）其他委托事项：

- 1、会议服务。服务标准见附件。
- 2、食堂服务。服务标准见附件。
- 3、驾驶员服务。服务标准见附件。
- 4、洗衣房服务。服务标准见附件。
- 5、信件收发服务。服务标准见附件。

第三条物业服务合同期限

物业服务合同期限为两年。自 2024 年 1 月 9 日起至 2026 年 1 月 8 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：

1、

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:

1、 _____

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,两年服务费用为大写:壹仟零叁拾陆万肆仟玖佰零壹元陆角玖分(小写:¥10364901.69)。

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:

按月付款,经甲方考核后,乙方开具正式发票,每月15日前电汇支付上一月服务费。

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60平方米、坐落于本项目的物业管理用房,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;

(二) 物业竣工验收资料;

(三) 共用设施设备安装、使用、维护和保养技术资料;

- (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。

无。如有另行商议。

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。

(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 10 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。

(七) 其他:

1、 _____

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,乙方及时向甲方报告,甲方向开发建设单位反映并作善后处理。由乙方维护缺失产生质量问题的,以有资质的鉴定部门的鉴定为准,乙方给予复原处理。

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

本合同一式陆份，甲方持叁份，乙方持叁份，均具同等效力，签字盖章后生效。



采购人-甲方(公章):

地址:天津市河北区民主道16号

法定代表人:

委托代理人:

电话:

日期:2024年1月8日



供应商-乙方(公章):

地址:天津市河东区卫国道124号1-101(2层)

法定代表人:

委托代理人:

电话:022-24569222

日期:2024年1月8日

张磊军

附件：服务标准

一、具体要求

（一）项目基本需求

物业项目实行在公司领导下的经理负责制，项目经理全权负责处理所管项目中的一切事务，带领全体员工努力工作，实现公司所确定的各项任务和目标。

- 1.实施物业管理方案，服务达到质量要求。
- 2.负责对外联络事宜，做好内外协调工作。
- 3.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。
- 4.定期开展回访活动，听取采购人各部门的意见，不断提高服务水平。

（二）保洁服务内容及工作标准：

1.内容：

a.清洁：院落、道路、污水管道、行政办公区域等所有公共区域及办公室，包括但不限于大厅、电梯厅、通道及走廊、楼梯、屋面、洗手间、杂物间、办公室、会议室、清洁间、活动室等；

b.外围清洁、保洁；

c.垃圾处理：生活垃圾及办公垃圾的收集、定点存放；

d.消杀服务；

e.洗衣房服务；

f.负责局内会议服务，包括会议室布置、茶水服务、会议设备系统管理和会议室清洁管理等。会议服务人员要求形象气质好，身高不低于160cm。主动热情为与会人员提供相关会议服务。会务人员应着装整齐、仪容端庄大方、精神饱满，提供专业会议茶水服务，服务过程应面带微笑，做到自然、大方、真诚。

g.报纸、信件、杂志分发:成交供应商需负责报纸、信件、杂志分发服务。

h.各类布草和衣物等的收取、检查、打标签、送洗、清点、登记、发放等环节工作；对洗涤熨烫好的衣物进行质量检查、核对数量；按照衣物洗涤标识将衣物分类，并按照洗涤工艺进行水洗或干洗；完成布草和衣物的熨烫并做好工作记录；做好水洗、干洗、熨烫设备清理、维护；负责洗衣服务区域内环境卫生工作。

2.工作标准

（1）电梯厅、走廊清洁标准：

a.墙壁：无尘土、污迹。（如有破损应及时上报）。

- b.电梯：无尘土、光亮洁净、无任何印迹。
- c.按键面板：无尘土、无手印。
- d.照明灯具：定期擦拭，每1月一次。
- e.各房间门、通道门；应无尘土、污迹。
- f.客梯厅顶部：定期清扫，每1周一次。
- g.不锈钢面：随时发现有脏、污立即清抹
- h.地面：大楼办公时间每2小时清理一次，其他时间随时发现脏污立刻清理。

(2) 卫生间清洁标准:

a.地面：无尘土、碎纸、垃圾、无积水、污迹。（凡含酸性的清洁剂不允许洒落在地面上）。地面办大楼办公时间每两小时进行一次保养维护，必须先使用水推清洁后使用油推保养地面。

b.洗手池：池壁无污垢，大楼办公期间每2小时使用洗剂清洁一次。

c.水龙头：无任何污垢，大楼办公期间每2小时使用洗剂清洁一次。

d.洗手池台面：无水迹、无尘土、无污物，大楼办公期间每2小时清洁一次，如出现积水情况必须马上处理。

e.镜面：无水点、水迹、尘土、污迹，如出现积水情况必须马上处理。

f.小便器：无尿碱水锈印迹（黄迹）无污垢、喷水嘴应洁净，大楼办公期间每2小时清洁一次，若出现污渍必须马上处理。

g.大便器：内外洁净，无大便遗迹，无污垢黄迹，大楼办公期间每2小时清洁一次，若出现污渍必须马上处理。

h.手纸架：无手印、光亮。洁净。

i.纸篓：污物量不得超过桶体2/3；大楼办公期间每2小时清倒一次，大楼办公时间结束后需及时清倒，纸篓保持外表干净。

j.隔板：无尘土、污迹、无手印，大楼办公期间每2小时清倒一次。

k.清洁剂、清扫工具等应按指定位置放置，清洁工具如出现脏污、损坏，需要报项目经理。项目经理按照工作实际情况申请新的清洁用品，采购人审核后及时领用，保证清洁质量不打折。

(3) 会议室清洁标准

a.地面：无尘土、污迹、烟头、垃圾。

b.墙壁：无尘土、污迹。

- c.门：无尘土、无污迹、拉手洁净。
- d.窗：无尘土、无污迹、拉手洁净；每周擦拭1次
- e.灯具：无尘土、无污迹，每周擦拭1次。
- f.沙发：无尘土；茶几：明亮、无污迹。
- g.柜、装饰物：洁净。
- h.公用电器：洁净、无污迹；电线：洁净。

（4）院内消杀服务：

- a.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。
- b.定期安全投放鼠药，发现鼠洞及时堵塞，做到无鼠洞、鼠迹。
- c.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。
- d.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。
- e.每天大楼办公时间开始前清扫院子，要求整齐，无杂物。花坛内无烟头，纸屑及杂物等。每日清理花坛内的落叶，残花。垃圾收集完毕，按指定地点、方式处置。

（5）洗衣服务

- a.各类布草和衣物等的收取、检查、打标签、送洗、清点、登记、发放及时且无遗漏、无差错。
- b.掌握整理衣物并包装方法，核对数目相符且无遗漏，做好日志登记工作。
- c.了解面料特性及洗涤方法，可以识别洗涤说明，按照洗涤工艺和流程进行干洗或水洗。
- d.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。
- e.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。

（三）综合维修服务内容及工作标准

1.内容

a.供热期内，物业人员需每日对供热设施进行检查、维保。建立维修检查台账，记录维修情况。如需要购买耗材的，应将设备故障情况、更换下的设备明细及需要购买的耗材报采购人审核。

b.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。

c.需要更换贵重、关键零部件时，必须先经采购人复查，确定必须更换时，经批准方可更换。

d.负责锅炉、管道的操作、检查、维修工作；负责锅炉房内和煤堆周围环境清扫卫生工作；负责锅炉给水、下水管线的维护、检修工作。

e.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。

f.每日巡视辖区，建立公用设施运行情况台账，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，需立即组织人员抢修，以确保公共设施完好、设备正常运转。

g.每日巡视辖区，保证上下水、排污管道畅通，按要求协助第三方公司完成每月度疏通水井、污水井及管道一次。保持辖区污水不外溢，环境清洁。

h.电工必须持证上岗，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。

i.爱护工具。在每次使用之后，工具在入库前，必须对领出工具的性能、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。

g.不得私自外借工具，不得将库房常备维修材料私自送人。常备维修材料领用需经采购人审批，不得私自领用。

k.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。

2.工作标准

日常零星维修作业。所有维修耗材费由采购人负责。维修过程中需要更换部件由采购人进行自行购买。如需乙方进行购买的需提前向采购人请示，经批准后再进行代替购买。对监控系统、消防系统、中央空调系统进行日常巡视管理。

a.中修及大修：由采购人负责委托作业公司，乙方负责监督、检查作业公司的工程质量及进度，协助作业公司完成施工，并协助采购人验收。

b.大型及特种设备维修：保修期内由厂家负责定期维保和维修，保修期满后由采购人委托具有符合国家法律、法规所要求的资质的专业单位进行维护保养，乙方负责监督跟进。

c.设备房及变电室 24 小时值班

设备房及变电室安排设备维护人员进行 24 小时的值班管理,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。认真做好值班日志,每日抄录电表数、水表数。值班人员持证上岗。

d.设备管理

坚持“预防为主、防消结合”的方针。建立符合消防法的消防制度和规定,进行消防、空调和锅炉等设备巡查。

e.基本要求

每天巡查楼宇设施,责任明确、记录清晰、管理严格。持证上岗率 100%。服务质量满意率: 95%。维修时间: 接到维修申请后无特殊情况 10 分钟内到达。原则上小故障 30 分钟内解决,一般故障 2 小时内解决,较难故障不超过 2 天并需要经情况向采购人汇报。紧急维修要求 5 分钟之内到达现场处理,维修及时率 100%。公共设施具体情况按天、周、月检查,随坏随修,发现问题及时处理。

(四) 食堂服务内容及工作标准

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、6 种花色面食;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。

午餐: 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;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;午餐每日安排 1 种减脂餐,且供应品类连续两日类不可重复;每日安排 1 种面条类食物且一周内不可重复。

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、焖子等);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,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,并需至少 1 名厨师及 2 名勤杂值守。

用餐时间（工作日）：早餐：7:30-8:30，午餐：11:30-12:30

早班人员到位时间不晚于 5:00，晚班人员撤离时间不早于 19:00

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闭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。

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。

（五）驾驶员服务内容及工作标准

1.内容

a.认真完成出车任务要求，服从项目负责人指挥。

b.坚持行车安全检查，每次行车前检查车辆，发现问题及时排除，确保车辆运行。

c.安全驾驶，正确执行驾驶操作规程，听从交通管理人员的指挥，行车时集中精力驾驶，严禁酒后开车。

2.工作标准

a.必须遵守《中华人民共和国道路交通管理条例》及有关交通安全管理的规章制度，遵守公司员工手册和公司定期开展的安全教育内容，安全驾车。同时遵守其他相关的规章制度。

b.出车在外或出车归来停放车辆，一定要注意选取停放地点和位置，不能在不准停车的路段或危险地段停车。驾驶员离开车辆时，要锁好保险锁，防止车辆被盗。

c.驾驶员要衣着整洁、礼貌待人、热情服务；对自己所开车辆的各种证件的有效性在每次出车前要及时检查，出车时一定保证证件齐全。

d.认真完成采购人的派车任务要求，服从派车调度人员指挥。

e.时排除，确保车辆运行。

f.安全驾驶，正确执行驾驶操作规程，听从交通管理人员的指挥，行车时集中精力驾驶，严禁酒后开车，不开“英雄车”、“赌气车”。

- g.每次出车回来后，如实填写行车记录，向派车负责人简要汇报出车情况。
- h.车辆用毕后，车辆停泊在指定位置，锁好方向盘、门窗等。
- i.驾驶员确保良好的休息、足够的睡眠，以充沛的精力和体力保证安全行车。
- g.认真填写车辆档案，对车辆事故、违章、损坏等异常情况及时汇报。
- h.驾驶员应有敬业精神，熟悉交通法规、路况和车辆性能，不断提高自己的技术水平和积累行车经验。
- i.由于工作岗位的灵活性和特殊性，必须配合各种临时性工作的安排。
- j.配合采购人的特殊货物保障运送需求。
- k.驾驶员应驾驶采购人自有的大型客车、中型客车和租赁的重型牵引挂车。

（七）其他服务内容、工作标准

1.会议服务。会议用品由采购人提供。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；会后及时清整。

2.消杀工作，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。每日上下午分别清理花坛内的落叶，残花。垃圾收集完毕，按指定地点、方式处置。

3.资料整理服务。按采购人要求进行复印、打印、速印等工作，随时配合采购人的加班需求。

（八）其他要求

- 1. 本合同一经签订，合同履行期内，合同金额不予变动。
- 2. 发生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。

二、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，事件的突发性和紧要性要求物业服务人员及时、准确的应对，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。

三、人员保密要求

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.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。服务人员对于陌生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。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采购人内部情况及工作相关信息。成交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，我单位有权向物业服务企业追究法律责任。成交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、传播我单位内部人员信息或工作事项，如有违反，严肃处理。

四、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。

五、进驻和接管要求

按合同规定的入场时间入场服务。

为保证本项目日常工作稳定有序持续进行，要求物业服务企业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。

物业服务企业需承诺：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，对采购人工作无不良影响。

六、费用分割

1.服务人员服装由乙方提供，应按照不同岗位定制，如保洁服、电工服、厨师服等；

2.会议用品、保洁用品、维修工具和材料、洗衣房设备及耗材、食堂设施设备、电、天然气、水费和食材由采购人提供。

3.采购人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.消杀工作所需的工具耗材药剂等由采购人提供。

七、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，迟到/早退每人每次扣 0.5 分，此项分数扣完为止。
运维安全	满分 20 分	局机关及附属楼范围内，大型设备及供暖、空调、水、电、消防出现 1 次安全事故扣 20 分。
食品安全	满分 20 分	局机关民主道办公区及北安道办公区发现一次食品卫生不达标的扣除 5 分，此项分数扣完为止。出现食品安全事故的，扣 20 分。
保洁服务	满分 20 分	卫生情况不达标的，每次扣除 2 分；因不清理产生顽固污渍无法清除的，每处扣 5 分，此项分数扣完为止。因地面残留水渍造成局机关安全事故的，扣 20 分。
驾驶安全	满分 20 分	驾驶员服务态度恶劣的，每次扣除 2 分；出现安全事故的，每次扣 5 分，此项分数扣完为止。出现严重交通事故的，扣 20 分。

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。
8. 出现一次扣除 20 分的严重事故时，应立即查明相关情况，找出相关责任人严肃处理，并就有关损失向采购人据实赔偿。