**国家税务总局文昌市税务局**

**物**

**业**

**及**

**食**

**堂**

**服**

**务**

**合**

**同**

**签订日期：** **年 月 日**

**合同编号：**

**包1：2025年国家税务总局文昌市税务局**

**物业管理服务政府采购合同**

**业主（甲方）： 国家税务总局文昌市税务局**

**物业服务人（乙方）：**         

**2025年9月**

**物业服务合同**

甲方（业主）：

负责人：

乙方(物业服务人)：

统一社会信用代码：

法定代表人：

联系电话：

通讯地址：

邮政编码：

甲方以公开招标方式选聘乙方提供物业服务,根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》及 [《海南经济特区物业管理条例》](https://www.hainan.gov.cn/hainan/szfxwfbh/202107/71662aaed1a44ea78d1b28dda2b24615.shtml" \t "_blank" \o "《海南经济特区物业管理条例》解读新闻发布会)等有关法律、法规的规定，在自愿、平等、公平、诚实信用的基础上，订立本合同。

**第一部分  物业项目基本情况**

**本物业项目（以下简称“本物业”）基本情况如下：**

1.1、规范国家税务总局文昌市税务局八个办公区（以下简称“办公区”）物业管理服务内容及要求，提高物业管理服务水平，保障办公区的正常使用。

1.2、服务项目位置及范围。

1.2.1、位海南省文昌市文城镇文清大道477号局机关办公区的物业管理面积8118.58 m²，其中房屋建筑面积5279.44m²，室外场地面积2839.14m²；

1.2.2、位于海南省文昌市文城镇文清大道341号二分局办公区的物业管理面积3409.00m²，其中房屋建筑面积3409.00m²；

1.2.3、位于海南省文昌市文城镇文建路147号文城分局办公区的物业管理面积1744.69 m²，其中房屋建筑面积1496.47 m²，室外场地面积 248.22 m²；

1.2.4、位于海南省文昌市东郊镇东郊分局办公区的物业管理面积980.91m²，其中房屋建筑面积517.00m²，室外场地面积463.91m²；

1.2.5、位于海南省文昌市铺前镇铺前分局办公区的物业管理面积1249.31m²，其中房屋建筑面积620.42m²，室外场地面积628.89m²；

1.2.6、位于海南省文昌市会文镇会文分局办公区的物业管理面积587.53m²，其中房屋建筑面积408.80m²，室外场地面积178.73m²；

1.2.7、位于海南省文昌市潭牛镇潭牛分局办公区的物业管理面积1320.63m²，其中房屋建筑面积1104.96m²，室外场地面积215.67m²；

1.2.8、位于海南省文昌市龙楼镇龙楼分局办公区的物业管理面积2853.60m²，其中房屋建筑面积1092.66m²，室外场地面积1760.94m²；

物业管理服务面积20264.25 m²，其中8个办公区的房屋面积13928.75 m²，室外场地面积 6335.50 m²。

1.3、办公区的物业管理服务活动除应符合本标准的规定外，还应符合国家现行有关法律法规和标准规范的规定。

**第二部分  物业服务主要内容**

2.1、乙方指定物业服务项目负责人为：  ，

联系电话：   。

2.2、乙方更换项目负责人的，应当书面向甲方告知更换的原因并7日内在本物业管理区域内的显著位置公示。

2.3、根据办公区的功能与特点，其物业管理服务内容主要为：

2.3.1、综合保障物业服务（以下简称综合服务）：发挥服务管理职能，提供相应保障服务，包括但不限于接待报修、信息公示、投诉处理、客户意见的征集和处理、信报收发、标识管理等；

2.3.2、房屋及设备设施维护：保持房屋建筑的完好和设施设备的正常运行；

2.3.3、公共秩序维护：提供全天候公共秩序维护服务和安全服务，保证正常办公秩序；

2.3.4、环境保洁：按时完成规定的环境保洁服务，提供整洁、卫生、安全、美观的环境；

2.3.5、绿化养护：对办公区物业管理服务范围内的绿地和室内绿化进行养护服务，保持办公区整体的景观效果；

2.3.6、会议服务：会议受理、会前准备、会中服务、会后清理等服务；

2.3.7、突发事件应急管理：对自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件建立应急预案，并组织实施培训、演习、评价和改进，事发时按规定途径及时告知客户、有关部门，并采取相应措施；

2.3.8、绿色物业管理：在保证物业管理和服务质量的前提下，通过科学管理、技术改造和行为引导，有效降低各类物业运行能耗，节约资源和保护环境等相关工作；

2.3.9、标准化建设：按政务服务标准化要求协助完成相关工作。

2.4、本物业管理服务所涉及的办公区的基本情况，包括但不限于楼宇建筑面积、保洁面积、外墙面积、楼宇外围面积、门前三包的界定、楼内房间情况、会议室数量及规模、楼内设施情况、地面材质等。

2.5、服务实施时间：在合同期限内乙方提供的建筑物使用管理与协助维护和配套设施设备管理与协助维护实施时间为每日8:00至18:00点；秩序维护（防火、防盗、防破坏）服务实施时间：每日24小时；环境卫生管理及保洁维护服务实施时间为每工作日7:00至12:00和14:30至18:00；物业管理相关其它服务按甲方临时安排时间为准。各项服务交付时间为每项服务工作的保质保量完成的时间为准。

2.6、负责保管甲方移交的全部资料。负责按照[《海南经济特区物业管理条例》](https://www.hainan.gov.cn/hainan/szfxwfbh/202107/71662aaed1a44ea78d1b28dda2b24615.shtml" \t "_blank" \o "《海南经济特区物业管理条例》解读新闻发布会)的要求建立、保管相关档案和资料。

2.7、配合物业管理区域内做好相关设施的供水、供电等工作。

2.8、其他服务事项：             。

**第三部分  物业服务标准**

3.1、   乙方应提供的物业服务标准：详见附件一。

**第四部 合同期限及合同履行考核**

4.1、本合同物业服务期限为：        月，自       年       月        日起，至      年      月       日止。

4.2、合同履行考核

4.2.1、乙方应制定符合甲方需求的物业服务各项工作的规范、流程等相关规章制度，提交甲方审核备案，并在履约过程中严格遵守相关规章制度。

4.2.2、甲方按季对乙方履行合同情况（服务质量）进行考核，形成书面的“履约验收意见报告”（详见附件4：履约验收总体要求)；

若乙方提供的某项服务质量存在不合格的问题，乙方应在甲方要求期限进行整改，在限期未整改到位，甲方将按每项扣减当月应付的物业服务费5%；连续三次考核不合格，且整改不到位的，甲方除按上标准扣减供应商的物业服务费之外，提前免责解除合同。解除本合同造成甲方损失的，除不可归责于乙方的事由外，乙方应当赔偿损失。

4.2.3、乙方应按照采购人需求的服务岗位人员的编制进行配置，不得减岗缩编；每月在岗在编人员向甲方报备在岗在编人员名单，接受甲方监督。如乙方擅自减编人员，甲方按缺编岗位人员的人数和乙方的中标价中该岗位人员费用标准扣减乙方的物业服务费。

4.2.4、因乙方单方面原因导致服务质量不合格，造成采购人经济损失的，乙方应当等额赔偿，此经济损失，甲方从应付的物业服务费中扣减，不足扣减部分，乙方应及时予以补交。

4.2.5、 如因乙方的原因，导致甲方提前免责解除合同，乙方应当按照相关规定，在约定期限或者合理期限内 日退出本物业服务区域，将物业服务用房、相关设施、物业服务所必需的相关资料等交还给甲方，配合新物业服务人做好交接工作，并如实告知物业的使用和管理状况。未在约定期限或者合理期限内退出本物业服务区域的，应当按照 元/日的标准支付违约金。

4.2.6、乙方不得拒绝退出、移交，并以存在事实上的物业服务关系为由，请求甲方支付物业服务合同权利义务终止后的物业服务费；造成甲方损失的，乙方应当赔偿损失。

**第五部分  物业服务费用**

5.1、物业服务费用范围包含以下内容：

5.1.1、人员费用：人员工资、节假加班工资、社会保险、住房公积金、福利及劳保费（服装费、工会经费、节日福利）；

5.1.2、保安服务耗材费：保安防护器材及手电、雨衣雨鞋、记录本等耗材费用；

5.1.3、管理佣金：乙方提供物业管理服务，获取合理的管理利润；

5.1.4、应缴的税费：乙方提供物业管理及服务，所收取服务费应缴的税费。

注：物业服务费用不包含：各办公区的保洁耗材、房屋、设施设备（供水、供电、电梯、安防、空调等设备设施）、办公家私的维修、更新、改造和绿化及垃圾清运、盆景摆放、树木砍伐防台等方面的费用以及水池清洗、化粪池清掏、垃圾清运等方面的费用，以上发生的费用由甲方另行支付。

5.2、物业服务费的调整：因文昌市最低工资标准和社平最低工资标准的调整，导致五险一金缴费的增加服务成本，双方实际调整的情况，可商议以补充协议的方式调整物业服务费（本次采购服务预算中社会保险是根据文昌市市2025年度的社会保险最低缴费基数和缴费率核算，其最低标准为1219.09元/人/月）。

5.3、物业服务费的支付：

5.3.1、乙方履行本合同良好的情况下，甲方按季予以支付，但在甲方付款之前，乙方须开具的正规模增值税发票、提交“付款申请函”和甲方的履约验收；若乙方未履尽合同或管理服务过失造成甲方的经济损失和声誉上影响，甲方可视情节的严重性，依据合同约定违约条款，从应付的物业服务费中扣减违约款项。

5.3.2、费用支付：甲方按季度以转账方式向乙方在本合同中指定的账户支付。

银行户名：

开户行：

账号：

5.4、物业服务费用

5.4.1、物业服务费用预算：服务期内（36个月）的物业服务费采购预算：￥**5,132,448.00(**大写): **伍佰壹拾叁万贰仟肆佰肆拾捌元整）。**

**第六部分  权利与义务**

6.1、**甲方的权利义务**

6.1.1、要求乙方按照本合同约定提供服务。

6.1.2、监督乙方履行本合同，对乙方提供的物业服务有建议、督促的权利。

6.1.3、审定乙方制定的物业服务方案，并监督实施。

6.1.4、监督物业服务费的使用。

6.1.5、对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用，享有知情权、监督权和收益权。

6.1.6、有关法律、法规和当事人约定的其他权利义务。

**6.2、乙方的权利义务**

6.2.1、根据国家和本市规定的标准、规范及本合同的约定提供物业服务，并收取物业费。

6.2.2、乙方提供的物业服务和技术规范应符合、应满足本合同中的要求、质量标准和技术规范，保证达到各办公区无偷盗、无火灾、无破坏、无安全事故等安全要求。

6.2.2、及时向甲方告知安全、合理使用物业的注意事项。

6.2.3、定期听取甲方的意见和建议，接受甲方监督，改进和完善服务。

6.2.4、妥善保管和正确使用本物业的档案资料，及时记载有关变更信息，不得泄露在物业服务活动中获取的甲方信息。

6.2.5、严格按照甲方的物业管理服务要求的标准及服务制度实施服务。

6.2.6、保密要求

甲方办公区域存在相关涉密事项，乙方应验收甲方涉密规定，同时加强岗位人员保密培训。

**第七部分 违约责任**

7.1、乙方违反相关法律、法规、规章的规定或者本合同、临时管理规约的约定，管理服务达不到本合同约定的服务内容和质量标准，给甲方造成损失，或者损害甲方合法权益的，由乙方按规定整改，负责据实赔偿。

7.2、乙方损害、擅自利用本物业服务区域内共用部位、共用设施设备营利的，应当承担停止侵害、排除妨碍、恢复原状、赔偿损失、返还收益等民事责任。

7.3、以下情况乙方不承担责任：

7.3.1、因不可抗力导致物业管理服务中断，或者发生可能对业主利益、公共安全造成重大损失的紧急情形时采取紧急避险措施造成损失的；

7.3.1、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；

7.3.1、非乙方责任出现供水、供电、供气、通讯、有线电视及其他物业共用部位、共用设施设备使用、运行障碍造成损失的；

7.4、其他事项

乙方的联系方式以本合同明确的联系人、联系电话、地址等信息为准，乙方对所提供资料的真实性、准确性负责。联络方式如有变更，应在变更后七日内以书面形式通知甲方，否则按本合同明确的联系方式发出通知、函件的视为已经送达，相关责任由乙方承担。本合同明确的联系方式也是解决纠纷时送达各类诉讼材料的地址，因拒收、查无此人、地址不详、无法发送等原因未能收取的，视为已经送达。

**第八部分  争议解决**

8.1、 合同履行过程中发生争议的，双方可以通过友好协商或者向物业所在地人民调解委员会申请调解的方式解决；不愿协商、调解或者协商、调解不成的，可以按照以下第    种方式解决：

1、向    人民法院提起诉讼。

2、向     仲裁委员会申请仲裁。

**第九部分  附 则**

9.1、对本合同的任何修改、补充须经双方书面确认，本合同的附件与本合同具有同等的法律效力。

9.2、本合同正本连同附件一式    份，甲方、乙方各执    份，具有同等法律效力。本合同签订或者变更之日起15日内，乙方应当将本合同报物业所在地街道办事处或乡镇人民政府、所在区住房城乡建设或房屋主管部门予以备案。

9.3、本合同自双方签字、盖章之日起生效。

甲方签章：                乙方签章：

法定代表人：              法定代表人：

委托代理人：              委托代理人：

   年   月   日        年   月    日

附件：

1、物业管理服务要求的标准

2、物业管理服务制度

3、乙方物业管理服务组织及人员配备要求

4、履约验收要求

5、移交资料清单

**附件1：****物业管理服务要求的标准**

1.1、综合服务

1.1.1、微信群平台

——设立微信群平台，对物业管理服务进行动态管理，实时宣传、公示、展示服务等。

1.1.2、接待服务

——应设立物业管理服务中心，设立服务电话，24小时值班；

——热情接待客户，受理有关咨询、报修、会议安排、求助、建议、问询、投诉等。

1.1.3、信息公示

——物业服务企业营业执照、物业服务组织架构、服务流程、服务时间、服务咨询和投诉方式；

——物业管理服务工作情况定期报告或公示；

——社会公共保障部门的通知，如恶劣天气、停电停水等；

——信息公示应与建筑物标识系统保持协调，表达简洁易懂。

1.1.4、投诉处理

——建立物业管理服务投诉渠道，如投诉电话、意见箱等，公布投诉处理流程；

——对受理的投诉，应核实情况，及时处理并对客户提出的投诉进行答复；

——属于物业服务责任的，应向客户道歉，及时处理或纠正；

——不属于物业服务责任的，应耐心做好解释工作并提供必要的帮助；

——受理、处置投诉应留存记录。

1.1.5、客户意见征集、处理

——建立健全调查制度、调查问卷、回访统计表、原因分析及整改措施记录。——回访调查表、调查问卷应为收录用户签名的原始记录；

——回访：迁入、维修及投诉处理完毕后均应进行回访，并留有回访调查表、回访统计表；

——综合满意度调查：每年至少一次，向客户采用走访、问卷调查等形式，开展物业管理服务满意度调查，并对调查结果进行分析，持续改进；

——及时反馈客户动态信息；客户日常反馈的意见应及时处理，并留有记录。

1.1.6、信报收发

——负责办公区内客户的挂号信件、报纸、包裹等的签收、登记工作；

——对挂号信（含特快专递）、汇款单、包裹单，应填写好通知单并分发到信箱；对特快专递邮件应负责通知到单位或个人，并有领取签字手续；

——挂号信的分发严格按照签收登记执行，领取人需本人持有效证件签字确认，代领应持代领人和被领人的有效证件，登记姓名和领取日期，做到有据可查；

——当天的信函、报刊、印刷品应当天分发，并做到准确、及时；

——分发报纸、杂志应认真核对，保证数量，准确无误,投递差错率不超过1%；

——对地址不详或未写清信箱号的信函、汇款单、包裹单及印刷品等邮件，由收发人员负责查找收件人，如查无此人，应负责及时办理退回手续。

1.1.7、档案管理

——按采购人要求做好有关档案管理工作，建立设施设备维护检测记录、运行值班日记等物业档案管理内容。

1.2、房屋本体维护管理

1.2.1、要求及范围

——定期对房屋结构、外墙面、屋顶、公共通道、门厅、楼梯、上下水系统、供电设备等部位日常维护、巡检，发现问题及时维修，确保办公区（区）的各个系统正常使用；

——到达现场时限：一般故障维修人员应在15分钟内到达现场，如：门、窗、锁、灯、电话、卫生间设施、公共区域等；紧急故障维修人员应在10分钟内到达现场，如：跑、冒、滴、漏、空调、照明、电梯等设备停运、室温、噪音、异味问题等；

——维修服务要求：公布报修电话。工作时间受理客户报修，非工作时间由值班人员受理客户报修；维修人员前往维修现场时携带工具箱、维修配件，必要时携带梯子；应做到维修（报修）单填写准确、齐全，及时完成维修任务；

——维修服务回访：维修完成后24小时内进行维修服务回访，及时了解维修服务的满意度。

——房屋及共用设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便。

1.2.2、检修门窗小修

——小修内容：门锁损坏、门窗松动、门窗扇开关不灵活、开焊、小五金缺损的应进行修补、更换；

——质量要求：维修后的门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全。玻璃装钉牢固，窗纱紧绷，不露纱头。

1.2.3、清扫屋面、雨落管等小修

——小修内容：每月将屋面、雨水口积存的杂物清扫干净；雨落管局部残缺、破损应更换；

——质量要求：屋面应清扫干净，雨落管维修后应补齐五金配件。

1.2.4、上下水系统小修

1.2.3.1、室内给水系统小修、局部换管

——小修内容：楼内管道锈蚀脱皮的，应及时清除干净后，做防锈处理，管道锈蚀严重的，应予以更换；给水系统漏水的，应进行修理，严重的，予以更换，零件残缺的应予以补齐；

——质量要求：经修缮的给水系统通畅，部件应配齐全，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。

1.2.3.2、卫生设备

——小修内容：卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修；

——质量要求：修缮后应做到给排水畅通，各部位零件齐全、灵活、有效，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。

1.2.3.2、排水、排污管道等

——小修内容：楼房排污管道堵塞、排污不畅通的应疏通，配件残缺应补齐；

——质量要求：楼房排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水，达到井体、池体、井圈、井盖、池盖完好。

1.2.4、供电设备设施小修标准

1.2.4.1、室内设备

——小修内容：闸具、电源插座、开关、灯头、灯泡、灯管等；

——质量要求：正常使用。

1.2.4.1、配电线路

——小修内容：末端线路、支持物；

——质量要求：绝缘良好完整可靠。

1.2.5、二次装修管理

1.2.5.1、经采购人授权，中标供应商物业企业对办公区二次装修进行管理。

1.2.5.2、在装修时应书面告知：装修申请、审批、巡视、验收等装修管理的有关要求。

1.2.5.3、组织装修前、后的室内设施验收，留存客户、施工单位、物业公司签字/盖章确认的验收记录。

1.2.5.4、组织与客户签订《装修管理协议》，与施工单位签订《安全责任书》。

1.2.5.5、收取施工保证金、施工管理费，办理“施工人员出入证”。

1.2.5.6、建立客户装修档案，内容应包括装修申请、审批、验收资料，就客户提交的装修方案，向采购人提出专业性的意见或建议。

3.2.5.7、明确装修时间，不得影响其他客户（昼间噪声控制应执行GB 3096中的四类标准限值）；

1.2.5.8、装修施工期间，对动火施工及临时用电情况进行重点巡视检查，发现违反装修管理要求的行为、现象，及时进行劝阻、制止；

1.2.5.9、监督施工单位及时清运建筑垃圾。

1.3、设施设备管理

1.3.1、通用要求及范围（机房、制度、节能管理）

1.3.1.1、机房管理

——设备及机房环境整洁，无杂物，有防鼠措施，机房符合设备运行要求；

——明确设备机房管理、安全责任人；

——设备、机房及重点部位有完善的安全管理措施，各种标识完整有效；

——设备机房按规范配备消防器材；

——设备机房配备必要的应急照明、通讯等设施；

——设备机房配置温湿度计环境监测设备和保障设备，环境符合要求。

1.3.1.2、节能降耗

——对水电气等能源消耗情况进行统计分析，配合采购人的后勤管理部门控制能源费用支出，制定节能降耗措施；

——采购人的后勤管理部门按国家有关规定推广使用绿色节能建材或进行局部节能改造时，应配合做好施工现场的必要支持和安全工作，同时做好后期新材料、新设备设施的使用和维护工作；

——配合采购人的后勤管理部门执行好节能改造运行工作中的各项任务要求；

——配合采购人的后勤管理部门严格执行国家要求的冬夏季室温控制标准；

——配合采购人定期进行节能降耗宣传；

——制定物业公司员工节能降耗行为规范。

1.3.2、供电系统（含避雷设备、公共照明系统、室内设施及配电线路的小修）

1.3.2.1、运行管理

——统筹规划，做到合理、节约用电；

——供电运行和维修人员实行持证上岗；

——配电室24小时值班；

——设备出现故障时，维修人员应在规定时间内到达现场，及时修复；

——严格执行用电安全规范，确保用电安全；

——保证避雷设施完好、有效、安全；

——定期进行低压设备清扫；

——定期对应急柴油发电机试车进行监管, 柴油储存符合规范要求；

——制度完善，执行有力；

——有事故应急预案并定期演练；

——监视和维护运行中的电器设备的各项参数，参数值应在规定的范围内；

——检查、运行、维护记录清晰准确；

——配电机房、设备、配电箱柜定期清洁，值班室保持干净整洁；

——按要求对施工单位用电进行监督、检查和管理；

——安全用具、维修工具、测量仪表等配备齐全并按规定定期检测。

1.3.2.2、设备维护

——监视和维修运行中的电气设备，检查高低压配电指示灯、电压表、电流表指示是否正确，有功、无功仪表是否正常，以保证其正常运行方式。确保管辖范围内的电气设备安全、运行经济；

——值班人员应按照有关安全操作规程，完成电气设备的倒闸等工作程序；

——定期有专人对电气用具进行巡视检查；

——定期巡视配电竖井内电气设备。

1.3.2.3、其他

——负责照办公区明系统及电源的安全运行工作；

——加强日常维护检修，确保办公区的照明灯具、开关、闸盒及电气设备的正常使用；

——保证夜景照明、法定节假日照明的按时开启及系统的正常运行；

——定期按时开关庭院灯及特殊区域的照明灯具；

——定期根据巡视情况及时维护楼内各种照明灯具；

——节约用电，符合办公区节电要求。

1.3.3、电梯系统

——协助采购人取得电梯准用证、年检合格证，轿厢内张贴年检合格证及乘客须知；

——确保电梯按规定时间运行；

——安全设施齐全有效，电梯内三方通话设备保持正常工作状态，发现问题及时报告；

——对通风、照明及其它附属设施进行巡查，发现问题及时报告；

——轿厢、井道、机房保持清洁；

——制定事故应急措施和援救预案并演练；

——定期保养或监督专业保养单位定期保养特种设备并按时年检。

1.3.4、给排水系统（含上下水管道更换、卫生间设备、排水排污管道等）

1.3.4.1、管道、设施及相关阀件

——管道畅通、无渗漏水现象；

——定期巡视卫生间、开水房及洗漱间，及时维修并做好记录；

——各种设施、相关阀件无跑、冒、滴、漏现象，开关灵活；

——注重季节性预防养护，特别是冬季室外各类水管的防冻保温工作。

1.3.4.2、落水管、沟渠、池、井

——落水管、沟渠、池、井等使用功能正常，畅通、无堵塞；

——室外管井定期巡查，发现问题及时维修，并做好记录；

——井盖及雨水篦子的管理，确保完好无损；

——楼内污水池定期巡视并对污水泵进行手动启动检查。

1.3.4.3、二次供水及直饮水设备

——定期定时巡查、及时维护，并做好记录；

——保持水箱间的清洁卫生，确保无二次污染发生；

——定期按要求做好直饮水设备机房的保洁和设备巡视工作；

——有供水应急预案并进行演练；

——饮水设备机房钥匙指定专人保管；

——定期进行水箱清洗和水质检测。

1.3.4.4、其他

——标识完好，制度上墙；

——加强日常巡视检查，保证给排水系统的正常运行；

——设备出现故障时，维修人员及时修复；

——节约用水符合市政府规定的办公区节水要求。

1.3.5、消防系统

——对建筑消防设施每年至少进行一次全面检查，确保完好有效，检测记录应当完整准确，存档备查；

——定期进行巡检和维护，定期对烟感、防火卷帘门进行抽测；

——消防控制室值班人员应熟练掌握火警处置程序和要求，按照有关规定检查自动消防设施、联动控制设备运行情况，确保其处于正常工作状态，并做好消防控制室的火警、故障和值班记录；

——公共区域设备设施安全、整洁、标识清晰有效；

——如发生火灾报警，应立即赶到现场确认，若有火情应及时并通知相关部门及领导，同时协助采购人立即进行人员疏散、组织灭火，维持现场秩序；切断火灾区域非消防用电，关闭燃气等；保持物业管理服务区域的消防通道、安全出口、消防登高面通畅；接应消防车到达火灾现场；

——制定火灾发生紧急预案并定期演练。

1.3.6、安防监控系统

——监控信息按规定时间保存；

——监控系统应定期检查、维护，确保系统功能运行正常,遇有设备故障及时排除。

1.3.7、其他

——为保证共用设施设备的正常运行，对超出本管理范围且影响设备设施运行的设备设施故障给予维修、抢修响应；

——根据共用设施设备的使用年限和运行情况，每年下半年提出需要下一年度进行的必要中修、大修维修设备设施清单计划及预算，提请采购人审定。

1.4、公共秩序管理

1.4.1、秩序维护

1.4.1.1、门卫服务

（1）服务内容

——秩序维护员通过对采购人单位出入口进行值守、验证、检查登记，维护安全；

——查验出入人员的证件，办理登记手续，禁止无关人员进入；

——对出入的人员、车辆及其携带或装运的物品进行查验，防止采购人单位财物流失及违禁物品流入；

——指挥、疏导出入车辆，维护出入口的正常秩序；

——及时发现不法行为人，截获赃物，做好安全防范工作；

——协助采购人单位做好来访人员接待等工作；

——遇有重要活动，按照采购人安排配合完成相关工作；

——按规定填写岗位工作记录。

（2）岗位要求

——熟记采购人单位有关门卫规章制度、出入手续，使用的各种证件、标志、车辆的牌号等；

——了解门卫区域内的环境状况和安全措施；

——熟悉和掌握单位内部机构的分布、位置、联系方式；

——基本熟悉和掌握采购人单位内部人员情况。

——熟练使用本岗位配备的各种器械及工具装备；

——遵守保密制度规定，定期进行保密教育。

1.4.1.2、巡逻服务

（1）服务内容

——秩序维护员通过对特定区域、地段和目标进行的巡视检查、警戒；

——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；

——在巡逻过程中，对己经发生的不法侵害案件或治安灾害事故，应及时报告上级主管部门和公安单位，并采取相应措施保护现场；

——按规定做好巡逻记录。

（2）岗位要求

——执行巡逻任务的秩序维护员，应熟悉有关制度、规定及巡逻区域的重点目标；

——熟悉岗位周围的地形、地物及设施，熟悉应急设备的位置、性能和使用方法；

——熟记与有关部门、人员的联系方式；

——熟练掌握处置一般问题和紧急情况的方法，自身解决不了的，能及时、准确报告；

——遇有正在实施的不法侵害行为时，应迅速报告，并依法采取必要措施予以制止，期间防止其行凶、自杀或逃跑。遇有火灾、爆炸等事故，应立即报警，并及时通知采购人单位，采取措施防止事态扩大。要积极协助抢救受伤人员，并做好保护现场工作。

1.4.1.3、监控安防

——办公区的监视监控设施应24小时开通，保持完整的监控记录，保证对办公区安全出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警；

——监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应按流程规定及时向有关人员或部门报告，并安排保安人员及时赶到现场进行前期处理；

——监控的录入资料应至少保持30天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。

——保障治安电话、紧急救援电话畅通，接听及时；

——不得泄露和传播监控录像内容，非经采购人的批准和相关查看手续准予，不外借录像资料；

——按规定填写值班记录。

1.4.2、消防安全

——建立消防设备设施台账，了解掌握消防设备设施使用状态，确保消防通道畅通；

——配合采购人保卫部门做好消防器材、标识标牌的日常检查与更新工作；

——定期开展消防培训和演习，签订安全责任书，保证值守人员掌握基本消防技能、熟练掌握防火、灭火知识、消防安全四个能力与消防安全四个知道及消防器材的使用方法，有自防自救能力；

——值守人员为第一义务消防员，具备应急突发事件处理能力；

——针对火灾、治安以及公共安全卫生制定各类应急预案，落实到位，及时报告，协助相关部门及人员采取应对措施。

1.4.3、停车场管理

1.4.3.1、机动车辆

——严格执行车辆出入登记；

——车辆停放整齐；

——夜间车辆开出时，接到电话及时到岗放行；

——维护停车场秩序，车辆停放有序；

——停车设施安全有效；

——主要道路及停车场应设必要标识；

——对违规的机动车辆进行劝阻；

——发现车辆有异常情况，应及时联系车主或向上级报告。

1.4.3.2、非机动车辆

——为进入办公区内的非机动车辆提供指定区域有序停放的服务。在场地内的车辆必须码放整齐，禁止乱停乱放；

——严格遵守岗位执勤规范，避免丢失事故发生。

——电动车充电应符合规范及采购人单位规定；

——原则上应拒绝共享单车进入管理区域。

1.4.4、紧急情况的处置

当发生干扰、破坏采购人单位正常的办公秩序的特殊情况时，秩序维护员应按照应急工作预案，迅速将有关情况报告采购人单位或当地公安单位。协助做好疏导工作，维护正常秩序。

1.5、环境保洁服务

1.5.1、保洁服务

1.5.1.1、一般要求

——卫生设施完备、清洁、无异味，垃圾实施分类管理；

——明确清洁人员责任范围，实行标准化清洁；

——垃圾分类，日产日清，定期消毒灭杀；

——房屋共用部位保持清洁，无擅自占用和堆放杂物；

——清洁工具分区分类定点摆放，整齐、干净。

——保洁服务人员岗前培训工作到位，个人卫生保持良好；

——建立保洁、消杀档案，填写工作记录。

1.5.1.2、清洁对象及标准

各办公区域的清洁对象及要求如表1。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 清洁区域 | 清洁对象 | 清洁标准 |
| 1 | 楼内大厅、走廊 | 天花板、灯罩、排风口 | 清洁干净，无尘、无污、无网状物。 |
| 墙壁及踢脚板 | 无尘土、无手印、无污渍。 |
| 室内标牌、开关面板、窗台 | 整洁干净，无污渍、尘土。 |
| 消防栓箱 | 内外整洁、干净、内部设施完好无缺。 |
| 玻璃门及窗体玻璃窗框、门框 | 干净，无手印、无污迹，无尘土。 |
| 地板 | 光亮 |
| 大厅、走廊内摆放物品 | 表面干净、无尘土。 |
| 摆放的绿植 | 盆体干净无尘土，绿叶无浮尘，盆内无杂物。 |
| 2 | 卫生间 | 墙面、门面 | 洁净，无手印、无黑点、无污渍、无尘土。 |
| 玻璃镜面 | 保持光亮，无水点和水渍、无手印。 |
| 灯罩、天花板 | 保证无尘土、无污渍。 |
| 台面、洗手盆 | 要求无污物、无水迹、无杂物，白洁光亮。 |
| 大便器、小便池 | 上下内外保持干净，光亮白洁，无黄垢、无毛发、无杂物。 |
| 地面 | 保持干净光洁，边角无杂物、无污迹、无水迹。 |
| 垃圾桶 | 垃圾及时清倒，垃圾袋及时更换，垃圾桶内、桶及桶后墙面保持无污迹。 |
| 卫生间内空气 | 清新无异味 |
| 卫生间内各种设备 | 完好无损，发现损坏及时报修。 |
| 序号 | 清洁区域 | 清洁对象 | 清洁标准 |
| 3 | 茶水间 | 电热开水机及机身 | 办公区域开放时间时有开水，机身干净；机身及出水口处干净无污点。 |
| 水槽内 | 干净整洁，无污水、无残渣。 |
| 瓷砖墙面 | 光亮，无污迹、无尘土。 |
| 水池内 | 干净、光亮，无污物。 |
| 地面 | 保持干净光洁，边角无杂物、无污迹、无水迹。 |
| 4 | 电 梯 | 电梯门 | 干净，无手印、无污迹，轨道干净，无杂物。 |
| 顶板、顶灯等 | 干净，无尘土。 |
| 轿箱四壁 | 干净，无尘土、无污渍、无划伤。 |
| 地板 | 干净，无杂物、无尘土、无污渍。 |
| 内外按键、控盘 | 干净无尘、无污。 |
| 设 备 | 完好无损，发现损坏报修。 |
| 5 | 步 梯 | 楼梯内的顶板及灯具 | 无尘、无污迹。 |
| 墙面及踢脚板 | 干净，无尘土、无污迹。 |
| 扶手、栏杆 | 无尘土、无污渍。 |
| 楼道内 | 无堆放杂物 |
| 6 | 室 外 | 室外环境和“门前三包”责任区 | 整洁干净，无乱堆乱放，无积水。无违法张贴，无违法喷涂，无乱刻乱划。 |
| 座椅、灯杆、路牌、护栏、园林设施、垃圾箱 | 1、无水痕、无污迹、无尘土、无蛛网；  2、发现损坏，及时报修。 |
| 雨天 | 及时做好雨水篦子清扫工作。 |
| 7 | 会议室 | 标牌、开关、面板、窗台、桌椅、电脑、地面、书柜 | 每天保洁一次，整洁干净。 |
| 地板 | 光亮，无杂物、无污渍、无尘土、无垃圾。 |
| 8 | 楼宇外围 | 楼宇外侧平台、石材地面、围栏、台阶、柱子、天井 | 1、硬化地面无垃圾、无杂物、无污泥、无积水、无泼撒物，干净整洁，路见本色；  2、不锈钢围栏表面无手印、无积尘、无污渍，光亮；  3、设专人日常保洁，保持干净整洁无杂物；地面、墙面及公共设施表面无黏贴小广告；  4、区域内积雪、落叶、积水等应按照每天作息时间上班前进行清扫；  5、雨雪天气，做好地面防滑警示、措施，保证路面不积水、不结冰、中到大雪及时清扫。 |
| 9 | 门前三包 | 三包区域内楼前灯、垃圾桶、果皮箱、宣传栏、室外标志牌、自行车停放区等 | 1、宣传栏、室外标志牌、灯杆等无灰尘、无污痕、无破损、无黏贴；  2、生活垃圾装袋入桶，垃圾桶、果皮箱无异味，夏天每天消毒，桶、箱外壁干净、无明显污渍。  3、工程垃圾以及有害垃圾专门地点存放，不得放入垃圾桶内；  4、楼前灯无灰尘、无污痕、无损坏；  5、区域内积雪、落叶、积水等应按照每天作息时间上班前进行清扫，保证路面不积水。 |
| 10 | 楼宇外墙 | 门、窗、及玻璃幕墙、屋顶（含透光屋顶）及房檐 | 1、一楼的玻璃窗及玻璃幕墙表面无手印、无积尘、无污渍、明亮；  2、二楼及以上楼层的玻璃窗（含玻璃幕墙及透光屋顶）每年清理不少于2次（上半年5月、下半年10月）；玻璃表面无手印、无积尘、无污渍、明亮，墙面洁净无明显污痕，房檐无悬挂物，屋顶无垃圾堆积保持檐沟、雨水口、落水管的畅通。 |

1.5.1.3、清洁作业要求

各办公区域清洁作业要求如表2。

| 区域 | 分类 | 作业项目 | 作业方式 | 周期 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 一层  大厅 | 日常保洁 | 地面及入口处 | 墩拖、牵尘 | 不少于3次/日，随时巡视 |
| 玻璃门 | 擦拭 | 1次/日，随时巡视 |
| 各种标牌、消防器材 | 擦拭 | 1次/日 |
| 墙壁和墙壁上装饰物、开关盒 | 掸尘、擦拭 | 1次/日 |
| 各类栏杆、扶手、柱子 | 擦拭 | 1次/日 |
| 电梯轿厢地面、四壁 | 墩拖、擦拭 | 2次/日，随时巡视 |
| 垃圾桶 | 倾倒垃圾，更换垃圾袋、擦拭垃圾桶 | 1次/日 |
| 定期保洁 | 天花板 | 掸尘、擦拭 | 2次/月 |
| 踢脚板 | 擦拭 | 2次/周 |
| 顶灯 | 掸尘、擦拭 | 1次/月 |
| 电梯内灯饰、轿厢顶部 | 掸尘、擦拭 | 2次/月 |
| 二层以上大厅及各楼层通道及茶水间 | 日常保洁 | 地面 | 墩拖、牵尘 | 不少于2次/日 |
| 玻璃门 | 擦拭 | 1次/日 |
| 各种标牌、消防器材 | 擦拭 | 1次/日 |
| 墙壁和墙壁上装饰物、开关盒 | 掸尘、擦拭 | 1次/日 |
| 各类栏杆、扶手、柱子 | 擦拭 | 1次/日 |
| 垃圾桶 | 倾倒垃圾，更换垃圾袋、擦拭垃圾桶 | 1次/日 |
| 定期保洁 | 天花板 | 掸尘、擦拭 | 2次/月 |
| 公共区域玻璃窗 | 刮、擦拭 | 2次/月 |
| 踢脚板 | 擦拭 | 2次/周 |
| 顶灯 | 掸尘、擦拭 | 1次/半年 |
| 楼梯 | 日常保洁 | 梯阶 | 清扫、墩拖 | 2次/日 |
| 窗台、楼梯扶手、栏杆及挡板 | 掸尘、擦拭 | 1次/日 |
| 墙体附属物 | 掸尘、擦拭 | 2次/周 |
| 卫生间 | 日常保洁 | 大、小便池内外侧 | 冲刷、擦拭 | 6-22时巡视保洁至少4次/日 |
| 纸篓 | 倾倒垃圾，清洁纸篓，更换垃圾袋 | 2次/日 |
| 地面 | 清扫、墩拖 | 巡视保洁至少3-5次/日（根据人流量设定） |
| 云台、面盆、镜面 | 擦拭 | 巡视保洁至少3-5次/日（根据人流量设定） |
| 门窗、隔断板、墙壁、窗台 | 擦拭 | 1次/日 |
| 水龙头等金属物 | 擦拭 | 1次/日 |
| 垃圾桶 | 倾倒垃圾，更换垃圾袋、擦拭垃圾桶 | 1次/日 |
| 电梯 | 日常保洁 | 轿厢地面 | 清扫、墩拖 | 随时巡视保洁 |
| 厢壁、电梯门、操作面板 | 擦拭 | 随时巡视保洁 |
| 定期保洁 | 天花板、通风口 | 掸尘、擦拭 | 2次/月 |
| 监控摄像头 | 掸尘、擦拭 | 1次/半年 |
| 会议室 | 日常  保洁 | 地面 | 擦拭、清扫 | 1次/日 |
| 地毯 | 吸尘 | 1次/日 |
| 桌椅及其他家具、窗台、窗框 | 擦拭 | 1次/日 |
| 茶具 | 清洗、消毒 | 根据会议情况准备 |
| 垃圾桶 | 倾倒垃圾，清洁垃圾桶，更换垃圾袋 | 1次/日 |
| 定期 | 地面 | 墩拖 | 2-3次/周 |
| 顶灯、壁灯 | 掸尘、擦拭 | 1次/半年 |
| 窗户玻璃 | 刮、擦拭 | 1次/半年 |
| 楼宇外围 | 日常  保洁 | 地面 | 清扫 | 2次/日 |
| 墙面、柱子 | 巡视清理 | 1次/日 |
| 不锈钢围栏 | 掸尘、擦拭 | 1次/日 |
| 门前三包 | 日常  保洁 | 地面 | 巡视 | 2次/日 |
| 宣传栏、标志牌 | 掸尘、擦拭 | 1次/日 |
| 垃圾桶、果皮箱 | 倾倒垃圾，更换垃圾袋、擦拭垃圾桶 | 1次/日 |

1.5.1.4、垃圾分类

——垃圾应分类管理，最大限度地实现垃圾资源利用，减少垃圾处置量；

——做好垃圾分类宣传，倡导绿色环保理念，实现垃圾分类投放；

——根据实际情况，按照可回收物、有害垃圾、厨余垃圾（湿垃圾）、其他垃圾（干垃圾）分别设置垃圾桶，实现分类储存；

——垃圾收集严格按照分类原则，实现垃圾分类搬运。

1.5.1.5、垃圾垃圾屋管理

——垃圾屋为办公区保洁收集垃圾的临时存放处，垃圾应进行分类，做到分类存放，日产日清；

——垃圾屋应随脏随打扫，做到站内墙面及天花板无积灰、污迹、蛛网，无乱涂乱画，墙面光洁，外墙面整洁，垃圾清场后应认真冲洗；

——应做好垃圾屋及周围3米内的消杀工作，严格做到每天上午10:00左右消杀一次，下午6:00左右消杀一次，垃圾清运后消杀一次，另视垃圾产量、垃圾成份或天气等具体情况可适当增加消杀次数，尽量减少苍蝇密度；

——废品不得堆放在垃圾屋外，不得在垃圾屋内外燃烧废品；

——设立垃圾分类相关设施，做到垃圾减量化、垃圾资源化；

——及时工具和设施，对设备和设施的完好情况时行登记，故障要及时汇报；

——把安全生产放在首位，消除一切不安全因素，做到早发现，早预防，确保安全运行；

——工作结束后，做好室内外环境卫生，切断电源，关闭水龙头，关锁好门窗；

——做好节能环保和垃圾处理相关知识宣传，努力实现垃圾减量，厨余垃圾无害化处理。

1.5.2、有害生物防治

——防治方案：防治害虫采用预防为主，综合防治的方法。按照合同防治方案及标准进行治理；

——药物成份：符合国家规范要求，药物安全、环保、无异味；

——防治人员服务时着装整齐，持证上岗，按照规范操作。

1.6、会议服务

1.6.1、会议室及其用品管理

——会议室专人管理；

——茶具、牛奶咖啡具、餐具，严格消毒、烫洗，封存，达到卫生安全标准；

——毛巾：洗净后应放在蒸箱内高温消毒。

1.6.2、会议受理

——会议预定单，详细记录客户会议需求。

1.6.3、会议前准备

——场地布置：根据组会方要求、场地大小、用途，明确摆放规定，同时须留有足够的应急疏散通道疏散出口；

——引导服务：按照会议预定单做好水牌并放置在指定位置；引导人员原则上于会议开始前就位。引导手势规范，语言标准；

1.6.4、会中服务

——会议开始，根据需要为主席台提供服务；

——会议开始后立即给茶杯加满水；茶水加满后立即摆放热毛巾；首次满水后15分钟进行第二次续水；之后每30分钟续水一次；

——会议时间较长时：如果中间休息，服务员要及时整理好座椅、桌面用品，续水，增补便签。在整理时，注意不要弄乱和翻阅桌的文件、本册等；

——会议召开期间保证会场内（如组会方许可）及会议室外至少各保留一名服务人员进行服务，随时解决与会人员提出的临时要求；

——会议结束前，各引导人员迅速抵达岗位，进行疏散。不得影响其他会议正常进行。

1.6.5、会后整理

——对会议现场进行检查。如发现参会人员遗忘的物品，要立即归还；

——请组会方填写会议满意度调查表。

1.6.6、会议安全服务

——制定会议、活动突发事件的应急预案；

——对于100人以上的大型会议，会前应将会议中心疏散图、各疏散通道位置告知组会方，并提醒组会方顺序退场；

——发生紧急事件时，立即组织相关责任人处理，按应急方案制定的措施执行，并分析原因，提出整改方案和预防措施。

1.7、突发事件应急管理

1.7.1、重点部位及安全隐患排查

——结合办公区的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；

——应对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；

——随着设施设备、服务内容的变化，及时更新清单/台账,使风险隐患始终处于受控状态。

1.7.2、应急预案的建立

1.7.2.1、应急预案类型

——预案包括综合预案、专项预案和现场处置方案；

——根据办公区隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等；

1.7.2.2、应急预案的培训和演练

——应急预案定期培训和演练，每半年至少组织相关岗位进行一次专项应急预案演练；——留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。

1.7.2.3、应急物资的管理

——根据专项预案中的应对需要，合理配置必要的应急物资，建立清单或台账，并专人管理；

——定期对应急物资进行检查，确保能够随时正常使用。

1.8、绿色物业管理

绿色物业管理的主要管理措施包括但不限于：

——节能：基于办公区的能耗组成、能耗设备及运行规律、能耗特点等，进行用能分析，查找存在问题与漏洞，给出针对主要耗能对象制定节能改造方案，报政府主管部门同意后实施。节能改造完成后应对实施效果的功能性、经济性进行评价；

——节水：利用节水技术和设施，杜绝“跑、冒、滴、漏”；

——垃圾分类：配合北京的城市管理要求，进行垃圾分类宣传和行为引导，设立生活垃圾分类集中投放点和分类收集容器，对生活垃圾分类收集、分类暂存和分类交运；

——环境绿化：选用有机肥料和生物治虫技术，营造生态环境；

——控烟管理：办公区内严禁吸烟，会议室、值班室等不设烟灰缸，发现吸烟人员及时劝阻；

——污染防治：实施雨水、污水分流管理，控制设备噪声、作业噪声和粉尘排放，对有毒化学品容器、机油抹布等固体废弃物等进行有效处置等；

——绿色采购：优先采购政府公布的绿色采购清单物质。

**附件2、物业管理服务制度**

2.1、物业管理相关制度（乙方制订后交由甲方审核及备案）

2.2.1、办公区管理制度

办公区的管理制度包括办公区管理规定、办公区安全管理制度等，制度内容包括但不限于单位办公人员、外来办事人员进入办公区的行为规范、办公区开放时间、楼内公共设施设备的管理规定、楼宇节能工作要求、安全管理规定等。

2.2.2、会议室管理制度

会议室的管理制度包括会议室管理规定、会议室安全管理制度等，制度内容包括但不限于会议室管理制度、会议用品管理制度等。

2.2.3、收发室管理制度

收发室管理制度内容包括但不限于对收发服务的定位、收发人员的岗位职责、收发邮件的初级检查规定、邮件收发人确认规定等。

2.2.4、群众上访管理制度

群众上访管理制度内容包括但不限于对信访工作办理制度、信访信息管理制度、信访接待责任制度、信访逐级上传制度、信访首问责任制度等。

2.3、上墙管理制度（物业公制订）

2.3.1、办公区上墙管理制度清单

——安全管理规定；

——茶水间管理规定；

——消防应急预案、突发事件应急处置流程；

——相关岗位职责；

——服务人员挂牌服务（如公示服务人员信息、保洁操作进程、监督途径等）；

——办公区管理规定。

2.3.2、办公区上墙管理制度要求

工作制度的上墙明示是为了明确职责、规范工作，更好地起到宣传和告知的作用，便于对物业服务企业的规范管理和服务监督，完善各项规章制度的执行与落实，使其明确岗位职责及流程。上墙制度应悬挂在楼内相应位置，要求版面设计统一，具体样式最终应取得采购人确认。

**附件3、乙方物业管理服务组织及人员配备要求**

3.1.1、一般要求

——乙方应当有健全的服务质量管理体系，包括：物业服务管理制度、岗位工作标准、安全操作规程等，并制定具体的落实措施和考核办法，确保服务过程得到有效运行、控制和服务质量的持续改进；

——乙方应确保可以获得企业内部的各种资源，建立与单位主管部门和其他相关方的服务沟通渠道，以支持服务提供的运行和控制；

——乙方应有完善的物业管理服务档案管理制度，档案齐全，专人保管，查阅方便。物业管理服务档案内容至少应包括：房屋及其配套设施权属清册、设施设备台帐和管理维修档案和物业服务日常管理档案。

3.1.2、特定要求

——人员管理：应建立人员行为规范（包括统一着装、佩戴标识、仪表仪容整洁等）、职业素质与技能培训机制、从业人员保密制度、人员激励及处罚机制等；

——信息安全管理：物业服务企业员工上岗前应通过内容包括国家保密法律法规、保密制度、服务过程中的保密知识技能及相关要求、典型案例等的保密培训，签订《保密承诺书》；重点岗位员工须经上报采购人进行政审后方可入职，进入重要办公区域的服务人员应不少于2人并同进同出，禁止摄影、摄像、录音；

——沟通汇报机制：应与客户建立沟通和信息反馈汇报机制，主动、及时将物业管理工作情况及突发事件报告办公区后勤主管负责人；

——风险与应急管理联动机制：应识别办公区物业管理服务中可能存在的风险，明确物业管理中的主要风险、重大危险源和安全隐患并采取相应的控制措施。应建立突发事件应急救援队伍，制定突发事件应急预案，配备应急物质，建立与采购人、相关的社会救援力量和政府部门的应急联动机制；

——智能化管理：宜根据办公区管理需求，引入物业智能化管理和服务系统，提升办公、客服、巡检、安防等管理和服务效率，对单位后勤管理部门开放服务监督窗口，实现对物业服务的实时监管等。

3.2、物业管理服务人员

3.2.1、持证上岗

根据国家有关规定及行业要求，物业管理的部分岗位要求持证上岗：

——项目经理、主要管理人员应提供相关证书；

——特种作业人员应取得相应特种作业操作证；

——专业技术、操作人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书；

——二次供水运行、保养、维修等人员应具有有效的健康证。

3.2.2、职业素质

3.2.2.1、政治素质

——热爱祖国、诚实信用；

——爱岗敬业，恪尽职守；

——遵纪守法，团结协作；

——无违法犯罪记录。

3.2.2.2、业务技能

——具备基本法律知识，了解有关岗位管理政策、规定，熟悉物业服务区域基本情况；

——具备较强的语言、文字表达能力和沟通能力；

——具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题能力；

——熟练使用相关专用设施设备。

3.2.2.3、身体素质

仪表端庄，具备岗位需要的身高、视力等条件，所有岗位人员身体健康，均持有“健健证”。

3.2.2.4、文化素质

项目经理应具备高中或高中以上学历，水电工特殊岗位应具备相应的水电维修专业业务知识和技能，持有电工操作证，保安、保洁文化素质不作要求。

3.2.2.5、年龄条件

项目经理的年龄应30岁至55岁之间，水电工的年龄应30岁至55岁之间，服务员的年龄应25岁至50岁之间，秩序维护员的年龄应25岁至60岁之间，保洁工的年龄应25岁至60岁之间。

3.2.2.6、安全生产

严格按安全操作规程操作，不得违章作业、违章指挥。

3.2.3、行为规范

3.2.3.1、着装

统一着装、干净整洁，并按规定佩带标志，因私外出时应着便服。

3.2.3.2、纪律

——姿态端正、工作规范、举止文明、精神饱满、表情自然；

——语言简洁、文明，主动、热情、耐心、周到并及时、主动提供服务；

——严格履行岗位职责；

——不准刁难客户及来访人员；

——不得脱岗、空岗、睡岗，不准迟到、早退；

——遵守采购人单位内部的规章制度，不准随意打听、记录、传播采购人单位内部的机密；

——有重要情况妥善处置并及时上报。不准迟报、漏报、瞒报；

——认真填写值班记录，做好交接班工作；

——爱护公物，爱护客户财物；

——自觉维护环境卫生，保持物业服务区域整齐清洁。

3.3、人员配置标准

根据采购人八个办公区物业管理服务面积和需求的服务内容以及标准，需供应商配岗位人员编制：24人。

**附：需求的物业管理服务岗位人员编制表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 提供的物业管理服务内容 | 拟设岗位 | 拟编人数 |
| 1 | 物业综合管理 | 提供8个办公区物业管理服务活动组织实施和安排、指导、监督基层作业人员服务工作以及协助局机关办公室做好其他方面后勤保障服务 | 经 理 | 1 |
| 2 | 水电维修服务 | 提供8个办公区水电设备设施、办公家私简易维护、维修和房屋、设施设备协助维修、维护等方面的服务 | 水电工 | 1 |
| 3 | 会议服务 | 提供局机关会议室、会议室、党委会议茶水、会场布置和卫生以及收发局机关报纸、杂志等服务工作 | 会务员 | 1 |
| 4 | 安全防范服务 | 提供8个办公区安保队伍培训和管理以及协助公安部门、消防部门做好治安、消防、等安全防范服务。 | 保安队长 | 1 |
| 提供局机关办公区停车场车辆停放管理和财物防盗、防破坏、防火及防疫等方面的安全防范服务。 | 保 安 | 4 |
| 提供文城税务分局办公区停车场车辆停放管理和财物防盗、防破坏、防火及防疫等方面的安全防范服务。 | 保 安 | 4 |
| 提供东郊税务分局办公区夜间财物防盗、防破坏、防火等方面的安全防范服务。 | 保 安 | 1 |
| 提供龙楼税务分局办公区夜间财物防盗、防破坏、防火等方面的安全防范服务。 | 保 安 | 1 |
| 提供铺前税务分局办公区夜间财物防盗、防破坏、防火等方面的安全防范服务。 | 保 安 | 1 |
| 提供会文税务分局办公区夜间财物防盗、防破坏、防火等方面的安全防范服务。 | 保 安 | 1 |
| 提供潭牛税务分局办公区夜间财物防盗、防破坏、防火等方面的安全防范服务。 | 保 安 | 1 |
| 5 | 环境卫生  维护服务 | 提供局机关办公区外场、大厅、电梯和办公楼层楼梯间、走廊、卫生间等部位环境卫生维护与保洁服务。 | 保洁工 | 3 |
| 提供第二分局办公区办公楼层楼梯间、走廊、卫生间等部位环境卫生维护与保洁服务。 | 保洁工 | 1 |
| 提供文城税务分局办公区外场、大厅和办公楼层楼梯间、走廊、卫生间等部位卫生维护与保洁服务。 | 保洁工 | 3 |
| 合 计 | |  | 24人 | |

乙方设编所岗位人员的身体均保持健康（均持有“健康证”），无残疾，并应按照上述的要求和“需求岗位人员配置表“，足编配置岗位人员。

**附件4、履约验收要求**

验收安排：本合同项目共安排12次验收，第1次验收,根据每个季度验收评分表格进行评分，合格并由相关部门人员签名，完成验收;第2次验收,根据每个季度验收评分表格进行评分，合格并由相关部门人员签名，完成验收;第3次验收,根据每个季度验收评分表格进行评分，合格并由相关部门人员签名，完成验收;第4次验收,根据每个季度验收评分表格进行评分，合格并由相关部门人员签名，完成验收;第5次验收,根据每个季度验收评分表格进行评分，合格并由相关部门人员签名，完成验收;第6次验收,根据每个季度验收评分表格进行评分，合格并由相关部门人员签名，完成验收;第7次验收,根据每个季度验收评分表格进行评分，合格并由相关部门人员签名，完成验收;第8次验收,根据每个季度验收评分表格进行评分，合格并由相关部门人员签名，完成验收;第9次验收,根据每个季度验收评分表格进行评分，合格并由相关部门人员签名，完成验收;第10次验收,根据每个季度验收评分表格进行评分，合格并由相关部门人员签名，完成验收;第11次验收,根据每个季度验收评分表格进行评分，合格并由相关部门人员签名，完成验收;第12次验收,根据每个季度验收评分表格进行评分，合格并由相关部门人员签名，完成验收。

|  |  |
| --- | --- |
| **验收名称** | **验收要求** |
| 第1次验收 | 根据每个季度验收评分表格进行评分，合格并由相关部门人员签名，完成验收 |
| 第2次验收 | 根据每个季度验收评分表格进行评分，合格并由相关部门人员签名，完成验收 |
| 第3次验收 | 根据每个季度验收评分表格进行评分，合格并由相关部门人员签名，完成验收 |
| 第4次验收 | 根据每个季度验收评分表格进行评分，合格并由相关部门人员签名，完成验收 |
| 第5次验收 | 根据每个季度验收评分表格进行评分，合格并由相关部门人员签名，完成验收 |
| 第6次验收 | 根据每个季度验收评分表格进行评分，合格并由相关部门人员签名，完成验收 |
| 第7次验收 | 根据每个季度验收评分表格进行评分，合格并由相关部门人员签名，完成验收 |
| 第8次验收 | 根据每个季度验收评分表格进行评分，合格并由相关部门人员签名，完成验收 |
| 第9次验收 | 根据每个季度验收评分表格进行评分，合格并由相关部门人员签名，完成验收 |
| 第10次验收 | 根据每个季度验收评分表格进行评分，合格并由相关部门人员签名，完成验收 |
| 第11次验收 | 根据每个季度验收评分表格进行评分，合格并由相关部门人员签名，完成验收 |
| 第12次验收 | 根据每个季度验收评分表格进行评分，合格并由相关部门人员签名，完成验收 |

**附件5、移交资料清单**

**合同编号：**

**包2：2025年国家税务总局文昌市税务局**

**食堂烹饪服务及食材配送服务**

**政府采购合同**

**业主（甲方）： 国家税务总局文昌市税务局**

**物业服务人（乙方）：**         

**2025年9月**

**食堂烹饪服务及食材配送服务合同**

甲方（业主）：

负责人：

乙方（食堂服务人）：

统一社会信用代码：

法定代表人：

联系电话：

通讯地址：

邮政编码：

依照《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国食品安全法》《海南省机关事务管理办法》等法律法规的规定，甲乙双方遵循平等、自愿、公平和诚信原则，经协商一致，订立本合同。

**第一部分 食堂服务基本情况**

**本食堂服务项目（以下简称“本项目”）基本情况如下：**

1.1、规范国家税务总局文昌市税务局7个食堂食堂服务水平，满足国家税务总局文昌市税务局干部职工的基本需求，提高干部职工食堂用餐品质，提升干部职工的获得感，保障干部职工基本权益。

1.2、服务项目位置。

1.2.1、机关食堂（海南省文昌市文城镇文清大道477号）

1.2.2、文城区域食堂（海南省文昌市文城镇文清大道）

1.2.3、东郊分局食堂（海南省文昌市东郊镇码头路43号）

1.2.4、铺前分局食堂（海南省文昌市铺前镇新兴街）

1.2.5、会文分局食堂（海南省文昌市会文镇育才路）

1.2.6、潭牛分局食堂（海南省文昌市潭牛镇凤祥路11号）

1.2.7、龙楼分局食堂（海南省文昌市龙楼镇文铜大道44号）

**第二部分  服务内容**

项目包括机关、文城区域、东郊分局、铺前分局、会文分局、潭牛分局、龙楼分局等7个食堂食堂烹饪服务及食材采购配送服务。具体包括：食材采购配送、食材品质管理、食材配送成本监控、饭菜安排与烹制、食堂卫生维护与消毒、厨具、餐具清洗与消毒、食堂卫生和食品安全管理、报餐、用餐人数管理、食堂的水电节能管理等。

**第三部分 食堂服务标准**

**1、烹饪服务标准、要求**

1.1、供餐方式：自助餐。即职工随意在用餐时自行选择饭菜进行食用，食用不限份量和挑选品种。

1.2、供餐日期与开餐时间：供餐时间：周一至周五早餐、午餐和晚餐（法定节假日除外）和采购人因特殊情况临时安排的加班、会议和公务接待需求供餐日期。开餐时间：早餐：7:00～8:00；午餐:12:00～13:00；晚餐:17:30～18:30；。

1.3、烹制供应品种的标准、要求：1.早餐烹制供应的品种：烹制汤粉、炒粉、粥类、鸡蛋、粗粮及其他面食，任选品种不少于6个。2.中、晚餐烹制供应的品种：肉类荤菜（猪肉、鸡肉、鹅肉、鸭肉、鱼类等）任选2个，肉类与蔬菜搭配菜任选3份，蔬青菜（叶类、根类、瓜类）任选3份；主食：白米饭、粥饭、其他面食；水果2个品种。

1.4、机关食堂接待餐品种：根据采购人接待餐标和用餐人数以及根据规定的标准执行。

1.5、每日烹制饭菜品种，预先按周安排，食谱清单进行公布，并按食谱清单进行烹制。

**2、食材采购配送服务标准、要求**

2.1、食材由中标供应商采购供应配送，食材必须从正规渠道采购，料质保持新鲜，严禁采购成熟食品和深加工食品。

2.2、食材采购配送食种类：鱼、肉、蛋类和蔬、青菜类、水果、生熟食品、油、米、面以及调味品辅佐料等食堂食用各类食材。

2.3、中标供应商采购配送的食材农副产品，必须支持、配合采购人的扶贫工作，完成扶贫832平台、帮扶点产品等采购。

2.4、食材采购配供，中标供应商内部必须严格过秤、验收，保证食材原材料的数量、质量符合要求。

2.5、依据食堂报餐人数和人均食用量及采购人规定职工餐费标准，预先分别填报食材采购计划单，堵绝食材浪费，同时不定期的接受采购人监督、审核。

2.6、依据食堂用餐报餐人数和采购人规定职工餐费标准，足额供应配送食材，不得减量和虚价采购从中获利。

**第四部分 餐饮服务质量标准**

餐饮服务质量标准应符合国家和海南省相关法律法规的规定及本合同的约定。合同期限内，如各法律法规、规范性文件或合同约定的餐饮服务质量标准不一致的，应当执行最严格、要求最高的标准。

**第五部分 合同期限**

本合同服务期限为：        月，自       年       月        日起，至      年      月       日止。

**第六部分 合同价款（服务费）**

食堂服务费用预算：服务期内（36个月）的服务费采购预算：**￥7,843,644.00 元（大写:柒佰捌拾肆万叁仟陆佰肆拾肆元整），其中烹饪服务费预算总金额： 3,489,084.00 元（大写: 叁佰肆拾捌万玖仟零捌拾肆元整）；食材费预算总金额： 4,354,560.00 元（大写: 肆佰叁拾伍万肆仟伍佰陆拾元整）。**

6.1、乙方烹饪服务费的价款包含：

6.1.1、人员费用：人员工资、节假加班工资、社会保险、住房公积金、福利及劳保费（服装费、体检费、工会经费、节日福利）；

6.1.2、食材费：食材净价采购费用，其包食材采购所产生的交通方面的费用；

6.1.3、管理佣金：提供食堂管理及烹饪服务，合理收取的管理佣金；

6.1.4、税费：按照食堂管理企业提供烹饪服务所收取的服务费应缴纳税金。

注：烹饪服务费不包含：食堂卫生与洗涤耗材、房屋、供水、供电、桌椅、空调设备设施、厨房设备维修；空调设备设施、厨房设备、餐具的购置费用，水、电、气费用，此方面的费用由采购人另行支付。

烹饪服务费的调整：因文昌市最低工资标准和社平最低工资标准的调整，导致五险一金缴费的增加服务成本，双方实际调整的情况，可商议以补充协议的方式调整中标价的物业服务费（本次采购服务预算中社会保险是根据文昌市2024年度的社会保险最低缴费基数和缴费率核算，其最低标准为1219.09元/人/月）。

6.2、烹饪服务费和食材费结付

6.2.1、烹饪服务费的结付：

在乙方履行合同良好的情况下，甲方按季予以支付，但在甲方付款之前，乙方须开具的正规模增值税发票、提交“付款申请函”和履行采购人的履约验收；若乙方未履尽合同或管理服务过失造成甲方的经济损失和声誉上影响，甲方可视情节的严重性，依据合同约定违约条款，从应付的烹饪服务费和食材费中扣减违约款项。

6.2.2、食材费结付：依据甲方规定的餐标和每日报餐人数为基准，按甲方对供应采购配送食材审核、确认的采购食材费用。如发现有虚报、谎报的，采购人有权予以剔除。在乙方履行合同良好的情况下，甲方按月予以支付，但在甲方付款之前，乙方应商须开具的正规模增值税发票、提交“付款申请函”和甲方的履约验收；若乙方未按报餐人数和采购规定餐标，超量采购配送以及虚报报餐人数，甲方可拒绝支付超额部分的食材费。

6.2.3、费用支付：甲方按季度以转账方式向乙方在本合同中指定的账户支付。

银行户名：

开户行：

账号：

**第七部分 合同生效**

本合同自甲乙双方盖章之日起生效。本合同一式            份，双方各执           份。

甲方签章：                乙方签章：

法定代表人：              法定代表人：

委托代理人：              委托代理人：

   年   月   日        年   月    日

**第二部分 通用条款**

**第1条 一般规定**

1.1 合同文件的组成

合同文件相互解释，互为说明。除专用条款另有约定外，组成本合同的文件及优先解释顺序如下：

（1）本合同协议书；

（2）中标通知书；

（3）投标书及其附件；

（4）本合同专用条款；

（5）本合同通用条款；

（6）国家和地方标准、规范及有关技术文件；

（7）构成合同组成部分的其他文件。

合同双方在履行合同过程中形成的补充约定等书面形式的文件构成本合同的组成部分。

1.2 标准、规范

符合《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国食品卫生法》、《中华人民共和国食品安全法实施条例》、《中华人民共和国农产品质量安全法》、《中华人民共和国动物检疫法》、《集中用餐单位落实食品安全主体责任监督管理规定》及食品安全国家标准、行业标准、地方标准或其他标准、规范。

1.3 法律法规

1.3.1 甲乙双方在履行合同期间需遵守国家和本市有关法律法规和行业规范要求，对法律法规文件规定餐饮服务单位需要取得的许可证、营业执照、证件、批件等，乙方需依法取得。

1.3.2 乙方应按时向所雇用人员发放工资，并按照规定办理有关保险，依法缴纳相应税费。

1.4 保密事项

甲乙双方在订立和履行合同过程中负有保密责任。双方签订的保密责任书作为合同附件。

1.5 廉洁责任

甲乙双方在餐饮服务项目招投标和履约过程中应严格遵守廉洁建设相关法律法规和工作纪律要求，严格履行合同义务。双方签订的廉洁责任书作为合同附件。

**第2条 交接**

甲乙双方应当在本合同生效之前，就交接方式、时间、内容、程序、查验要求、责任等，按相关法律规定进行约定，具体内容和要求详见专用条款。

**第3条 甲方的权利义务**

3.1 审定乙方编制的餐饮服务方案、年度管理计划、年度维修养护计划、相关费用预算和需报批的餐饮价格调整等工作方案，对乙方的采购、存储、加工、销售等环节的餐饮服务工作进行监督。甲方有权按照法律规定和合同约定的标准规范，对乙方实施的服务提出修改意见。

3.2 审核乙方上报的食堂固定资产配置、食堂装修改造、大中修及专项维修等工作方案。

3.3 对餐饮服务质量进行监督检查，对不符合质量标准的餐饮服务要求乙方整改落实。

3.4 甲方有权核查餐饮服务费用的收支情况，并对餐饮伙食成本进行审核。

3.5 在履行合同期间，甲方负责与有关部门和单位协调，办理与餐饮服务相关的项目申报、审批、核准、备案等手续，为乙方的餐饮服务提供必要的工作条件。

3.6 对乙方的节能工作进行指导，下达年度餐饮服务区域节能指标，督促乙方开展节能管理，提高用能设施设备能源利用效率。

3.7 根据有关部门的要求，妥善处理与餐饮服务区域相关的控烟、爱国卫生等工作。

3.8 定期与乙方沟通协调餐饮服务相关事宜，组织实施餐饮服务质量评估，配合乙方提升餐饮服务质量。

**第4条 乙方的权利义务**

4.1 在餐饮服务交接时，有权对所涉及的相关档案资料、设施设备、餐饮服务所需固定资产等进行查验,并做好书面确认工作；对所有图、档、卡、册等资料应做好建档工作。

4.2 设立专门机构负责本餐饮服务的日常管理工作，并按投标文件承诺委派具备符合餐饮服务岗位资格和健康要求的人员履行本合同，如需调整管理人员及技术骨干应事先通知甲方。对甲方提出认为不适合的在岗人员，乙方应在接到甲方变更要求后及时作出调整。

4.3 按照要求开展各项餐饮服务，并编制餐饮服务方案、年度管理计划、年度维修养护计划和相关费用预算并报送甲方审定。

4.4 未经甲方书面同意，不得改变本项目内房屋、厨房设备及配套设施设备等使用功能；需在本项目范围内实施食堂改扩建或完善配套项目的，应事前以书面形式向甲方提出申请并由甲方向市场监管部门报告，施工不得影响机关正常办公秩序。

4.5 对有违反或影响本合同执行，包括影响机关正常办公秩序的行为，乙方应及时整改。

4.6 乙方对所管理的食堂设施设备及相关固定资产，应按有关规定要求实施有效管理，合理控制损耗，降低运营成本。

4.7 乙方在确保餐饮环境舒适、卫生安全的前提下，做好餐饮服务区域的节能管理。

4.8 做好本餐饮服务区域的安全生产和事故防范工作，采取安全防护措施，确保餐饮服务安全；遵守有关环境保护和职业健康管理职责要求。

4.9 按要求组织成立服务质量监督检查部门，对餐饮服务质量进行内部监督检查，及时向甲方通报涉及餐饮服务的重大事项，稳步提升餐饮服务质量。

4.10 投保公众责任险及食品安全责任险。

4.11 乙方应在年底前向甲方提交餐饮服务年度总结报告；合同期限届满前，乙方应向甲方提交餐饮服务总结报告；合同期限届满，应向甲方移交与餐饮服务相关的设备、工具、档案和图纸资料，并填写移交清单，由双方签收；全部手续完成后签署服务移交确认书。

**第5条 餐饮服务安全管理**

5.1 餐饮服务安全管理体系。甲乙双方遵照国家和本市有关食品安全管理的法律法规和行业规范要求，建立全方位的食品安全管理体系。

5.2 就餐安全。乙方遵守涉及安全、健康和环境保护方面的法律法规的规定和合同约定，确保就餐人员的就餐安全。

5.3 安全检查和评估。乙方接受甲方、食品安全行政主管部门、餐饮服务质量管理部门、安全生产管理部门、甲方委派的第三方开展的监督检查和安全等级评估，严防安全事故的发生。

5.4 餐厨垃圾处理。依照餐厨垃圾处理的有关规定执行。

5.5 应急预案。乙方应配合甲方制定应对食物中毒、正常餐饮服务受到影响等突发情况的应急预案。

**第6条 餐饮食材原料**

由专门部门或专人负责食堂食材原料采购，依照国家和本市关于食品安全、食品卫生法律法规和文件的要求，进行食材原料的采购、验收和储存，具体标准和要求详见专用条款。

6.1 乙方负责采购的，应采购符合规定要求的餐饮食材原料，负责运抵加工现场，并对其数量、质量和食品安全负责。

6.2乙方选择的供应商应符合政府采购有关要求，并经甲方同意。

6.3 集中采购，统一配送。乙方创造条件推进餐饮食材原料集中采购，统一配送，确保食材原料生产来源的安全可靠，食材原料的质优价廉。

6.4 食材原料检验。乙方应当依法履行食品安全信息追溯义务，对采购的食材原料按有关规定进行检验，乙方可邀请第三方专业检验单位对餐饮食材原料进行日常抽检，费用由乙方承担。

6.5 食材原料存储。乙方对食材原料按有关规定进行存储，因存储不当造成的损失和相应责任由乙方承担。

6.6 食品添加剂的使用与保管。乙方对食品添加剂的采购、保管、使用应符合有关规定，建立台账，如实登记相关信息，记录资料保存期不少于2年。

**第7条 采购要求**

7.1甲方不定期对乙方采购食材等进行抽查，累计出现采购的食材不新鲜、数量不足或者不按时采购的情况合计超过三次的，甲方有权终止合同，甲方因此遭受损失的，乙方应负责赔偿。

7.2乙方须按甲方的要求，对其采购供应的蔬菜、肉类以及其他鲜活农产品采购渠道及配送过程严把质量关，必须保证配送商品新鲜安全。如发现以次充好、以假乱真、缺斤少两、投机取巧等情况，甲方有权拒收中标供应商采购的食材，所产生的损失由乙方自负。

7.3甲方每天晚上9点前提供次日需要乙方配送食材的采购清单。乙方在配送、卸载食材过程中所发生的一切费用，均由乙方负责。

**第8条 其他要求**

8.1食堂管理标准、要求：1.严格按照《食品安全法》验收、清洗、加工要求制作食品，厨房用品用具严格实行一洗二过三消毒的规程。2.对厨房、餐厅、包厢等所有区域的卫生应按《五常法》管理模式，实行分层负责，定置、定量、定位、定进出、定标识、责任到人。

8.2自觉接受卫生管理部门和采购人对食堂内工作检查、监督。4.垃圾污物应按指定地点放置，不得随意弃放。

8.3食堂饭菜质量标准、要求：1.按报餐人数和原材料的采购标准，足量烹制饭菜，保证职工饭菜的食用份量。2.根据季节提供适时菜品和定期推出特色菜或新菜；每周公布菜谱，品种不断翻新，烹饪的口味合众。3.每季度，对食堂管理服务质量向干部职广泛征求意见、建议，不断提升食堂的管理服务质量。

8.4报餐、用餐人数管理标准、要求：1.严格控制非采购人单位人员进入食堂用餐，并配合采购人做好周、月报餐、用餐人数的统计工作。2.及时配合办公室做好对职工因公出差和请假、公休人员的停餐统计工作。

8.5食堂安全管理标准、要求：1.严禁用变质或受污染的原料制作食品，防止食物中毒事件发生。2.严格管理使用食品添加剂，防止食物中毒事件发生。3.严格执行索证制度、农药测试制度，预防食物中毒事件发生。4.下班后和设备使用完后落实关气、关电、关水、关门检查制度，预防火灾、偷盗事件发生。5.所有食品成品必须48小时留样备查。

8.6食堂设施设备管理标准、要求：1.正确使用采购人配备食堂设施设备和用具，并定期对大型的食堂设施设备进行维护与保养，保障大型的食堂设施设备正常使用。2.妥善保管好食堂设施设备、用具、餐具、炊具，如有遗失、损坏，负责赔偿（属自然损耗、职工损坏等，应对上述损坏物品如实申报采购人审批）。

8.7节能管理标准、要求：1.餐厅未开餐期间，严禁使用空调设备。2.启用包厢就餐，提前5分钟开空调、灯，用餐完毕及时将空调和主灯关闭。3.做好厨房在光线良好情况下不开灯，更衣间随手关灯，原料和餐具清洗完后应立即关闭水源。

**第9条 餐饮服务质量评估**

甲方按照相关规定要求，对乙方服务质量进行监督评价，相关约定详见专用条款。

**第10条 餐饮设施设备配置和维修保养**

10.1 甲方为食堂餐饮服务提供相应的设施设备和工作条件，对食堂固定资产管理配置按有关要求实施。

10.2 乙方对涉及餐饮服务的设施设备，按要求进行保管、养护和维修，对公共部位固定资产按有关要求进行管理，乙方违规操作造成的相关设备或资产损失，由乙方负责。

10.3 甲方应创造条件，指导、协助乙方推进餐饮设施设备信息化管理，努力提高餐饮设施设备管理水平。

10.4 餐饮设施设备大中修和应急专项维修费用由甲方按照大中修维修申报程序向有关部门申请，大中修和应急专项维修约定详见专用条款。

**第11条 节能管理**

11.1 甲方对乙方节能工作进行指导，配合乙方做好行为节能、管理节能、技术节能等工作。

11.2 乙方应重视节能工作，配备专（兼）职人员从事节能管理，做好餐饮服务区域的节能工作，相关约定详见专用条款。

**第12条 餐饮服务费计价方式和支付方式**

12.1 除延伸服务外，服务费采取总价包干制或酬金包干制的方式，具体约定详见专用条款。

12.2 餐饮服务费用主要由以下项目构成：

12.2.1 餐饮服务人员费用；

12.2.2 低值易耗品费；

12.2.3 餐饮设施设备的日常运行、维护费用；

12.2.4 卫生清运费；

12.2.5 有害生物防制费；

12.2.6 办公费用；

12.2.7 公众责任保险费用；

12.2.8 餐饮服务企业的合理利润；

12.2.9 税费；

12.2.10 其它。

12.3 在本合同履行期限内，如遇政府政策性调价、最低工资和社会保险费基数调整、增设缴费项目等因素导致餐饮服务成本显著上升，甲乙双方可通过协商，对餐饮服务费作相应调整。

12.4 付款安排：本项目共安排12次付款，第1次付款,按合同要求，根据验收合格表、各月实际用餐人员台账和发票进行付款，甲方支付乙方合同金额8.30%的款项;第2次付款,按合同要求，根据验收合格表、各月实际用餐人员台账和发票进行付款，甲方支付乙方合同金额8.30%的款项;第3次付款,按合同要求，根据验收合格表、各月实际用餐人员台账和发票进行付款，甲方支付乙方合同金额8.30%的款项;第4次付款,按合同要求，根据验收合格表、各月实际用餐人员台账和发票进行付款，甲方支付乙方合同金额8.40%的款项;第5次付款,按合同要求，根据验收合格表、各月实际用餐人员台账和发票进行付款，甲方支付乙方合同金额8.30%的款项;第6次付款,按合同要求，根据验收合格表、各月实际用餐人员台账和发票进行付款，甲方支付乙方合同金额8.30%的款项;第7次付款,按合同要求，根据验收合格表、各月实际用餐人员台账和发票进行付款。，甲方支付乙方合同金额8.30%的款项;第8次付款,按合同要求，根据验收合格表、各月实际用餐人员台账和发票进行付款，甲方支付乙方合同金额8.40%的款项;第9次付款,按合同要求，根据验收合格表、各月实际用餐人员台账和发票进行付款，甲方支付乙方合同金额8.30%的款项;第10次付款,按合同要求，根据验收合格表、各月实际用餐人员台账和发票进行付款，甲方支付乙方合同金额8.30%的款项;第11次付款,按合同要求，根据验收合格表、各月实际用餐人员台账和发票进行付款，甲方支付乙方合同金额8.30%的款项;第12次付款,按合同要求，根据验收合格表、各月实际用餐人员台账和发票进行付款，甲方支付乙方合同金额8.50%的款项。

**第13条 违约责任**

13.1 乙方按合同约定的质量标准履行合同义务而甲方无正当理由逾期支付餐饮服务费用的，甲方应向乙方支付违约金，违约金具体约定详见专用条款。

13.2 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或第三方评估机构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    日的，甲方有权解除本合同。

13.3 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，按专用条款相关约定，甲方有权解除合同。

13.4 因乙方原因导致食物中毒、重大火灾、失窃、泄密等事件的，甲方有权解除合同，并要求乙方赔偿相关损失。

13.5 其他违约责任在专用条款中约定。

**第14条 争议解决方式**

双方发生争议的，争议解决方式参照本合同专用条款中的约定。

**第15条 附则**

15.1 本合同未尽事宜，可经双方协商一致后签订补充协议。补充协议作为本合同的组成部分。补充协议内容与本合同不一致的，从补充协议。

15.2 文件送达。甲乙双方应在专用条款中明确双方在履行合同过程中发生文件往来时的送达地址，任何一方的送达地址发生变更时，应当于变更之日起              日内以书面形式通知对方，否则视为原联系人、联系方式依然有效，由此产生的责任和后果均由未通知方承担。

**第三部分 专用条款**

**第1条 食材采购质量要求**

1.1、蔬菜类质量标准：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 品名 | 优质质量形态 |
| 1 | 大头菜 | 外叶淡绿色，内叶淡黄色，叶肥厚脆嫩，棵株大，完整，包心坚实紧密，根部断面洁白完整。 |
| 2 | 大白菜 | 外叶淡绿色、奶黄色、帮白内叶乳白色，叶新鲜光泽，棵株大，完整，包心坚实紧密，根部断面洁白完整。 |
| 3 | 菠菜 | 颜色碧绿，平嫩，叶子大、挺直，根桃红，无主茎且无柄无红色，棵株适当。 |
| 4 | 冬瓜 | 皮青翠，有白霜，肉洁白、厚嫩、紧密，膛小，有一定硬度。 |
| 5 | 豆角 | 颜色嫩绿有光泽，豆荚挺直，折之易断，筋丝不明显，豆粒小而无。 |
| 6 | 西芹 | 叶茎宽厚，颜色深绿，新鲜肥嫩，爽口无渣。 |
| 7 | 豆芽 | 豆芽挺直，芽身短而粗，根须少，芽色洁白晶莹。 |
| 8 | 胡萝卜 | 颜色红色可橘黄色，表面光滑、条直匀称，粗壮、硬实不软、肉质甜脆、中心柱细小。 |
| 9 | 花菜 | 花蕾颜色洁白或乳白、功密紧实不散，球形完整、表面湿润，花梗乳白或淡绿，紧凑，外叶绿色且少，主茎短，断面洁白。 |
| 10 | 尖椒 | 长形或萝卜形，颜色碧绿，有光泽、表面光滑，饱满有一定硬度和弹性，肉层中等有辣味。 |
| 11 | 黄瓜 | 颜色青绿，瓜身细短、条直均匀，瓜把小，顶花带刺，有白霜或光泽，肉脆甜、瓤小籽少。 |
| 12 | 角瓜 | 颜色黄绿色、表皮光滑有花纹和棱边，皮薄肉嫩，瓤小子少，有一定硬度，尾蒂有毛刺。 |
| 13 | 韭菜 | 叶较宽,挺直,翠绿色,根部洁白,软嫩且有韭菜味,根株均匀,长20厘米以内; |
| 14 | 茄子 | 色正（青、紫、白）形正（棒形、卵形、灯泡形），表面光滑有光泽，有弹性不软，皮薄肉嫩籽少，个体均匀。 |
| 15 | 芹菜 | 叶嫩绿或黄绿，茎、根部呈白色，茎细软，中间空、水份充足，有清香味，长约30厘米。 |
| 16 | 芥菜 | 梗短粗,叶子厚肥大,主茎无花蕾.水份充足。 |
| 17 | 黄豆 | 颜色单一、有光泽，豆粒大，均匀完整，较嫩。 |
| 18 | 青椒 | 长形或萝卜形，颜色碧绿，有光泽、表面光滑，饱满有一定硬度和弹性，肉层中等有辣味。 |
| 19 | 土豆 | 颜色为淡黄色或奶白色，个大形正、大小整齐，表皮光滑，体硬不软，饱满。 |
| 20 | 西红柿 | 颜色大红、粉红或黄色、光泽亮艳，个大圆整，饱满有弹性，至少八成熟，肉厚籽少，味甜中带酸。 |
| 21 | 鲜蘑菇 | 顶部颜色为鼠灰色，根部为乳白色，蛋或卵圆形、饱满，菌膜未破、湿度适中。 |
| 22 | 洋葱 | 鳞片颜色粉白或紫白，鳞片肥厚，完整无损，抱合紧密，球茎干度适中，有一定硬度。 |
| 23 | 小白菜 | 梗白色,较嫩较短,叶子淡绿色,整棵菜水份充足,无根. |
| 24 | 萝卜 | 颜色洁白光亮，表面光滑、细腻，形体完整、份量重，底部切面洁白，水分大，肉嫩脆、味甜适中。 |
| 25 | 四季豆 | 颜色嫩绿有光泽，豆荚挺直，折之易断，筋丝不明显，豆粒小而无。 |
| 26 | 大葱 | 葱叶为管状、浅绿色，，葱白长、紧实、挺直，无根、长约５０厘米。 |
| 27 | 生姜 | 颜色淡黄，表皮完整，姜体脆硬，肥大有姜味。 |
| 28 | 大蒜 | 颜色白色或紫色，蒜皮干燥，蒜瓣结实不散，有硬度。 |
| 29 | 蒜苔 | 颜色深绿、梗细滑、有光泽、挺直、鲜嫩、指甲掐之易断。 |

1.2、畜禽肉类质量标准：

1.2.1、鲜猪肉的质量标准：表皮白净、光滑无毛；脂肪洁白有光泽，肉呈鲜红色或玫红色；弹性好，按之迅速恢复；表面不黏手；有正常的肉味,坚决杜绝供应注水肉、病猪肉、死猪肉、母猪肉、僵猪肉、骚猪肉。

1.2.2、猪肝的质量标准：颜色红褐色或淡棕色，表面光滑、湿润，形状完整且不破损、有弹性。

1.2.3、猪蹄的质量标准：颜色乳白色或淡黄色，表面光滑无毛，肉弹性好，形状完整。

1.2.4、鲜牛肉的质量标准：肌内有光泽，红色均匀，脂肪洁白或淡黄色；外表微干或有风干膜，触膜不黏手；指压后凹陷立即恢复；具有鲜牛肉的正常气味；坚决杜绝供应病牛肉、骚牛肉。

1.2.5、冷禽肉类饱满的质量标准（解冻后）：眼球饱满或平坦；皮肤有光泽，呈淡黄、淡红、灰白色等，肌肉切面有光泽；指压后凹陷恢复的慢，且不能完全恢复；有鸡肉的正常气味。

1.2.6、鲜禽肉类的质量标准：眼球饱满或平坦；皮肤有光泽，呈淡黄、淡红、灰白色等，肌肉切面有光泽；指压后凹陷恢复的慢，且不能完全恢复；有鸡肉的正常气味。说明：要求所供物资必须符合国家《无公害食品质量标准》，必须经地方正规的检验检疫部门检验，并出具检验合格证明后，方可供应。

1.3、水产类质量标准：

1.3.1、新鲜度要求：新鲜、肉质有弹性；鳃淡红色或暗红色，且无腥臭味；眼微凸透明、黑白清晰、且在正常位置；肤色保有鱼体本身特有的色泽、鳞不易脱落；腹内脏完整、腹部坚实；气味略带海藻味、无明显腥味与臭味。

1.3.2、外观要求：体表：鱼体健康，体表无病灶；鱼体呈本品种固有体形鱼体；呈固有体色和光泽；鳞片完整，体形匀称，无畸形，无病灶；鳃：鳃丝清晰，色鲜红或紫红，无黏液或有少量透明黏液，无异味；眼：眼球饱满、微突，角膜透明；气味：具有鱼固有的正常气味，无异味组织：肌肉结实，有弹性；内脏清晰，色泽正常，无腐败变质。说明：要求所供物资必须符合国家《无公害食品质量标准》。

1.4、禽蛋类质量标准：

蛋壳表面应光泽、完整、坚实，壳外膜色白呈霜状；气室小，高度在4-5毫米之间；蛋白浓厚、透明、无杂质异味；系带粗而明显；蛋黄完整，呈半球形，位居蛋的中央；胚胎边缘整齐，不发育，未受精的胚胎直径为2-3毫米；整个蛋微生物污染少，无细菌、霉菌生长发育。

1.5、酱料类标准：

所有酱料均应有品牌、生产日期、保质日期等。大米应颗粒饱满、色泽莹润，米粒无发霉、变质、虫蛀情况；油类生产期新鲜、无杂质异味，确保无转基因油类与产品。

1.5.1、人员要求：所有工作人员必须体检取得健康证并通过岗位培训合格后方能上岗，且所有工作人员必须定时进行安全和专业技能培训。

1.5.2、其他要求：服务方做好安全用电、用气等防范工作避免发生食物中毒、火灾、职工工伤（亡）等事故。

**第2条 人员要求**

2.1、总体要求

乙方提供不少于16名岗位人员的工作量，按照“需满足的质量、安全、技术规格的要求”向甲方指定的7个食堂提供烹饪服务。

乙方设编所岗位人员的身体均保持健康（均持有“健康证”），无残疾，并应按照上述的要求和“需求岗位人员配置表“，足编配置岗位人员。

**需求提供烹饪服务岗位人员编制表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务项目** | **提供服务具体内容** | **拟设岗位** | **拟编人数** |
| 1 | 食堂现场管理 | 提供局机关食堂现场管理服务和兼任6个食堂烹饪服务管理监督工作 | 经 理 | 1人 |
| 2 | 食材采购服务 | 提供7个食堂食材和其他物资日常采购服务及餐费结算服务 | 采购员 | 1人 |
| 3 | 早餐烹饪服务 | 提供市局机关食堂早餐烹制服务和协助提供食堂公务接待餐、会议餐烹制服务 | 白案厨师 | 1人 |
| 提供文城区域食堂早餐烹制服务和协助提供食堂公务接待餐、会议餐烹制服务 | 白案厨师 | 1人 |
| 4 | 午、晚餐烹饪服务 | 提供市局机关食堂和午餐、晚餐及接待餐饭菜烹制服务 | 红案厨师 | 1人 |
| 提供文城区域食堂和午餐、晚餐及接待餐饭菜烹制服务 | 红案厨师 | 1人 |
| 提供东郊税务分局食堂早、午、晚餐饭菜烹制和食堂洗消和办公区卫生保洁服务 | 厨工兼保洁 | 1人 |
| 提供龙楼税务分局食堂早、午、晚餐饭菜烹制和食堂洗消和办公区卫生保洁服务 | 厨工兼保洁 | 1人 |
| 提供铺前税务分局食堂早、餐、晚餐饭菜烹制和食堂洗消和办公区卫生保洁服务 | 厨工兼保洁 | 1人 |
| 提供潭牛税务分局食堂早、午、晚餐饭菜烹制和食堂洗消和办公区卫生保洁服务 | 厨工兼保洁 | 1人 |
| 提供会文税务分局食堂早、午、晚餐饭菜烹制和食堂洗消和办公区卫生保洁服务 | 厨工兼保洁 | 1人 |
| 5 | 洗消服务 | 提供市局机关食堂洗菜、食堂卫生、餐具洗消等服务。 | 洗消工 | 3人 |
| 提供文城区域食堂洗菜、食堂卫生、餐具洗消等服务。 | 洗消工 | 2人 |
| **合 计** | |  | **16人** | |

2.2、管理团队（项目经理）

拟派往本项目的项目经理应具有经验丰富及管理能力、沟通能力强及同类服务项目管理经验，负责食堂全面管理，同时与甲方相关人员就项目在履约中一切相关事宜的沟通及处理。

2.3、技术团队

2.3.1、岗位人员基本要求：厨师，男性，年龄在60岁以下、女性，年龄在55岁以下，且具有2年以上的堂食大锅菜烹制工作经验；洗消工，女性，年龄在55岁以下，且具有洗刷、消毒工作经验；厨师和消洗工的身体均无残疾、无传染病或无传染病史，均持有健康证，讲究个人卫生。

2.3.2、拟投入本项目的所有人员均需要具有同类项目从业经验。

因本项目所需求岗位人员有限，确保高质量完成本项目烹饪服务工作，乙方应具有持有厨师证的专业厨师人力资源予以支持的力量。

2.4、管理实施要求

2.4.1、人员配备：乙方需根据甲方需求，合理配备厨师、厨工、洗消工、采购员、保洁等人员。具体人员数量应满足食堂正常运营需求，确保服务质量。

2.4.2、人员资质：所有食堂工作人员必须持有有效的健康证，厨师须具备相应的烹饪师证书；面点师具备相应的面点师等级证书；其他服务人员应具备相应的服务技能和经验。

2.4.3、人员培训：乙方应制定完善的人员培训计划，定期对食堂工作人员进行食品安全、服务技能、职业道德等方面的培训，确保工作人员具备良好的专业素养和服务意识。

2.4.4、人员更换：未经甲方书面同意，乙方不得擅自更换食堂主要管理人员（如厨师主管等）。如需更换普通工作人员，应提前10个工作日向甲方报备，并确保新员工具备相应资质和能力，经甲方认可后方可上岗。

2.5、服务质量管理

2.5.1、就餐服务：按照招标人规定的就餐时间准时开餐，提供优质的就餐服务。工作人员应热情、周到、文明服务，耐心解答就餐人员的问题，及时处理就餐人员的投诉和建议。

2.5.2、菜品管理：根据就餐人员的口味和需求，科学合理制定每周菜谱，并提前公布。菜品应丰富多样，保证营养均衡。注重菜品质量和口味，不断改进烹饪工艺，提高菜品的色香味形。

2.5.3、个性化服务：根据招标人的要求，为加班人员、会议用餐等提供特殊的供餐服务；根据节日、季节等因素，推出特色菜品和活动，丰富就餐人员的饮食文化生活。

**第3条 风险管控要求**

3.1、甲方对乙方配送的食品的质量、数量不符合文件要求的，有权拒收。

3.2、发现任何质量问题，乙方需在30分钟以内作出答复，并妥善处理。无法在30分钟内解决的，应在1个小时内提供备用产品，使甲方能够正常使用。

3.3、乙方提供的食品不符合卫生标准，若因食品质量原因引发食物中毒，乙方须承担全部经济损失和法律责任。

3.4、因配送过程中出现人身等安全事故，乙方独立承担一切刑事、民事责任，与甲方无关。

3.5、乙方应该按照甲方的要求，建立完整的各类物品追踪溯源体系，应当建立专门台账，按食品进货索证和台账登记本格式如实记录配送给甲方的各类物品，留存相关检验合格证明、资质证明、营业执照等有效资料，并可追踪溯源，甲方有权定期检查。

3.6、甲方有权对乙方配送的各类物品自行或者委托第三方检测机构按国家有关标准进行检测，若检测不合格，甲方予以书面警告，并对该批货物予以没收销毁，不必退还乙方，防止二次流通至社会市场，由此产生的服务款项、销毁等一切费用由乙方承担。

3.7、食堂所有工作人员必须持有有效的健康证明，定期进行健康检查。患有传染性疾病或其他有碍食品安全疾病的人员，不得从事该项工作。

3.8、甲方与乙方提供服务的劳动者之间不存在劳动合同关系，乙方不得将对劳动者的法定义务转嫁于甲方。乙方负责服务人员的人身安全、健康、意外以及劳动争议等所有问题处置，承担所有人事风险责任（包括法律、经济赔偿责任）。

3.9、乙方在服务期内由于管理不善造成群众、采购人等相关人员人身伤亡和财产损失的，由乙方负责赔偿。乙方所委派的工作人员在本项目范围内发生违法、违规行为的，所造成一切后果及损失，由乙方承担责任和负责赔偿。

**第4条 履约验收要求**

|  |  |
| --- | --- |
| **验收名称** | **验收要求** |
| 第1次验收 | 根据每个季度验收评分表格进行评分，结合各月实际用餐人员台账，验收合格并由相关部门人员签名，完成验收 |
| 第2次验收 | 根据每个季度验收评分表格进行评分，结合各月实际用餐人员台账，验收合格并由相关部门人员签名，完成验收 |
| 第3次验收 | 根据每个季度验收评分表格进行评分，结合各月实际用餐人员台账，验收合格并由相关部门人员签名，完成验收 |
| 第4次验收 | 根据每个季度验收评分表格进行评分，结合各月实际用餐人员台账，验收合格并由相关部门人员签名，完成验收 |
| 第5次验收 | 根据每个季度验收评分表格进行评分，结合各月实际用餐人员台账，验收合格并由相关部门人员签名，完成验收 |
| 第6次验收 | 根据每个季度验收评分表格进行评分，结合各月实际用餐人员台账，验收合格并由相关部门人员签名，完成验收 |
| 第7次验收 | 根据每个季度验收评分表格进行评分，结合各月实际用餐人员台账，验收合格并由相关部门人员签名，完成验收 |
| 第8次验收 | 根据每个季度验收评分表格进行评分，结合各月实际用餐人员台账，验收合格并由相关部门人员签名，完成验收 |
| 第9次验收 | 根据每个季度验收评分表格进行评分，结合各月实际用餐人员台账，验收合格并由相关部门人员签名，完成验收 |
| 第10次验收 | 根据每个季度验收评分表格进行评分，结合各月实际用餐人员台账，验收合格并由相关部门人员签名，完成验收 |
| 第11次验收 | 根据每个季度验收评分表格进行评分，结合各月实际用餐人员台账，验收合格并由相关部门人员签名，完成验收 |
| 第12次验收 | 根据每个季度验收评分表格进行评分，结合各月实际用餐人员台账，验收合格并由相关部门人员签名，完成验收 |

7.2具体要求

甲方在服务期限内按季度对乙方实行考核制度。

7.2.1乙方单次综合考核在80～90分，甲方将对乙方作出警告处理，乙方连续两次受到警告处理的，乙方有权在食堂服务费中扣减2000元；

7.2.2乙方单次综合考核在低于80分，甲方有权在食堂服务费中扣减2000元；

7.2.3乙方连续两次综合考核低于80分 （不含），甲方有权终止合同，且不予乙方任何补偿。

附食堂验收评分表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核  项目 | 考核标准 | 标准分 | 评分标准 |
| 1 | 员工管理 | 出勤：按服务标准设定的岗位及需要时段的排班表，确保相关人员到岗，缺岗的扣分 | 10分 | 每发现1次扣0.2分 |
| 着装规范：所有工作人员按规定着装，必须做到服装整洁，对熟食品操作、传菜及服务人员还需戴口罩，未到位的扣分 | 每发现1次扣0.2分 |
| 仪表规范：女员工允许化淡妆，不准使用怪异或浓烈的香水，面容整洁，头型按规定梳理；男不留长发，不许留胡须。不准佩戴首饰。不留长指甲，不允许涂指甲油 | 每发现1次扣0.2分 |
| 操作规范：服务人员仪态端庄，微笑热情，耐心细致，不得与就餐人员发生争执 | 每发现1次扣0.2分 |
| 所有人员必须持有效证件及健康证上岗 | 每发现1次扣0.5分 |
| 2 | 服务质量管理 | 餐前按服务标准做好准备工作 | 10分 | 每发现1次扣1分 |
| 开餐时及时清理售餐台、餐桌上的菜汤和残食，清理地面水渍、汤等污渍，不留积水与污渍保证售餐台和餐厅地面保持清洁 | 每发现1次扣0.2分 |
| 保证营业时间，保证饭菜供应，不得出现断供情况，按实际需求做好饭菜保温工作 | 每发现1次扣0.2分 |
| 开餐后按服务标准做好整理工作 | 每发现1次扣0.2分 |
| 用餐结束后及时清理售餐台、餐桌上的菜汤和残食，清理地面水渍、汤等污渍，不留积水与污渍保证售餐台和餐厅地面保持清洁 | 每发现1次扣0.2分 |
| 3 | 后厨操作管理 | 提前对每天就餐人数进行合理估算，做好供餐计划 | 10分 | 每发现1次扣0.5分 |
| 按照菜谱提供饭菜，不得擅自变更 | 每发现1次扣0.5分 |
| 验收时做到专人验收，不得营私舞弊 | 每发现1次扣0.5分 |
| 泔水、垃圾等废弃物当餐必须清除，废弃物存放在垃圾通道指定位置并盖好，不得有不良气味或有害（有毒）气体溢出，采取应急措施并立即上报 | 每发现1次扣0.5分 |
| 仓库服务标准摆放整齐，调物料分开，存储量符合库房管理要求 | 每发现1次扣0.5分 |
| 按服务标准做好所有用具复位工作 | 每发现1次扣0.5分 |
| 4 | 安全卫生管理 | 按服务标准做到：生熟炊具应分开存放、分开使用；待加工食品与直接入口食品、原料与成品应分开放置 | 10分 | 每发现1次扣1分 |
| 所有餐具（调羹、味碟、盘子、饭碗）干净无水渍，每日消毒工作规范，消毒记录完整 | 每发现1次扣0.5分 |
| 食品加工安全，留样齐全，记录完整，无中毒事件发生，无三无产品和过期食品 | 每发现1次扣1分 |
| 营业区无苍蝇蚊子，消杀记录完整。 | 每发现1次扣1分 |
| 食堂工作人员有发热、腹泻、皮肤伤口或感染、咽部炎症等有碍食品卫生病症的，应立即调离工作岗位 | 每发现1次扣0.5分 |
| 按要求做好垃圾分类工作，推进垃圾减量 | 每发现1次扣1分 |
| 5 | 节能管理 | 电源设备按规定开启、关闭 | 10分 | 每发现1次扣0.5分 |
| 水源按规定开启、关闭 | 每发现1次扣0.5分 |
| 空调按规定开启、关闭；电视按规定时间频道播放 | 每发现1次扣0.5分 |
| 制止餐饮浪费工作不力 | 每发现1次扣0.5分 |
| 6 | 满意度情况 | 采购人员工满意度考评情况依次为：非常满意（100分）、比较满意（90分） 、基本满意（80分）、一般满意（70分）、较差（50分）。供应商每个季度进行一次满意度调查，就餐人员调查人数应不小于45人。 | 45分 | 以45人为标准，每1人评一般满意扣1分、较差扣2分，最高扣分不超过45分 |
| 7 | 干部职工反映过的相关问题，后续是否得到有效整改 | | 5分 | 视情相应扣分 |
| 8 | 加分  项 | 突发情况处置得力，表现突出的 |  | 按次加0.5-1分 |
| 在各种比赛或是评奖中荣获荣誉的；在服务工作中表现突出受到有效表扬的 | 按次加0.5-1分 |
| 合理化建议被采纳，为后勤管理带来明显效益的 | 按次加0.5-2分 |
| 合计 | |  | 100分 |  |

**第5条 餐饮服务费用计价方式和支付方式**

参照本合同通用条款中的约定                                 。

**第6条 保密要求**

服务食堂区域与办公区域在一起，可能存在甲方相关涉密事项，乙方应遵守甲方涉密规定，同时加强岗位人员保密培训。

**第7条 不可抗力**

7.1本合同中的不可抗力是指不能预见、不能避免且不能克服的客观情况，包括（但不限于）地震、暴风雨、暴风沙、洪水、战争等。

7.2因不可抗力导致任何一方未能履行或未能全部履行本合同项下义务的，遇到不可抗力的一方应及时通知对方，并采取一切合理措施以减少损失，方可免除违约责任或延期履行本合同项下义务。

7.3任何一方均应在不可抗力结束后尽快恢复履行其义务，否则仍应承担相应违约责任。

**第8条 争议解决方式**

本合同适用中国法律并依其解释。由本合同引起的或与本合同有关的任何争议，合同双方应首先通过友好协商解决。若在                    日内不能通过协商解决前述争议的，合同双方选择以下第                   种方式解决争议。

（1）向                     仲裁委员会申请仲裁；

（2）向                    人民法院提起诉讼。