

CD 2023-09u-72

区直单位援藏干部周转房 小区运维项目 服务合同

甲方：西藏自治区公有房屋管理局

乙方：成都诚悦时代物业服务有限公司

签约时间：2023 年 9 月 8 日

政府采购合同

项目名称：区直单位援藏干部周转房小区运维项目

甲方（委托方）：西藏自治区公有房屋管理局

乙方（受托方）：成都诚悦时代物业服务有限公司

签订地点：西藏自治区拉萨市

签订日期：2023年9月8日

西藏自治区公有房屋管理局（以下简称“甲方”）以竞争性磋商采购方式对区直单位援藏干部周转房小区运维项目进行了采购。经西藏瑞览项目管理有限公司评定，成都诚悦时代物业服务有限公司（以下简称“乙方”）为该项目成交供应商。

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用原则，经甲乙双方协商一致，约定如下，以兹共同遵守。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；
- 1.1.2 成交通知书；
- 1.1.3 响应文件（含澄清或者说明文件）；
- 1.1.4 采购文件（含澄清或者修改文件）；
- 1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 项目基本情况

1.2.1 项目名称：区直单位援藏干部周转房小区运维项目。

1.2.2 服务范围：运维服务（含游泳馆服务、食堂餐饮服务、附属服务用房区域服务、客服会议服务等）。

1.2.3 项目面积：总建筑面积 39033.42m²，周转房面积 28156.41 平方米，附属服务用房面积 10877.01 平方米，绿地面积 14052.46m²。

1.2.4 服务期限：5 个月（2023 年 9 月 10 日至 2024 年 2 月 9 日）。

1.2.5 人员配置：乙方按项目实际工作情况，配置各区域服务人员。

游泳馆区域：管理人员、救生员、泳馆服务员、泳馆保洁、水质检测员、电工设备检

修员；

食堂区域：厨师长、厨师、面点师、墩子、传菜员、勤杂工；

附属服务用房区域：综合管理、会计、出纳、保安、保洁。

1.3 运维服务费用（含游泳馆服务、食堂餐饮服务、附属服务用房区域服务、客服会议服务等）及支付方式

1.3.1 游泳池、食堂、附属服务用房区域运维服务费用合计 1700955.02 元。

1.3.2 付款方式：转账至供应商账户

1.3.3 付款额度及比例：

合同生效后，甲方每月根据当月验收考核结果，凭甲方提供的正式发票，自收到发票 15 个工作日内通过转账支付给中标供应商上月服务价款（结算金额为：合同金额÷5-当月考核扣款），甲方不得无故拖延支付相关服务款项（不包括年初政府财政预算资金用款额度未下达时间）。

1.4 费用分担

1.4.1 乙方收取的服务费用包含人员工资、社保、各类办公用品、保洁及安保人员用具、管理费等。

1.4.2 本项目公区电梯检测、维护、维修费用均由甲方承担。

1.5 双方权利义务

1.5.1 甲方有义务按时、足额支付相关服务费用，并为乙方的工作提供必要的条件。

1.5.2 乙方有权利监督甲方委托的单位对电梯及其他设施设备的维修保养工作，若因此产生相关垫付费用，乙方有权利要求甲方支付。

1.6 合同异议解决

本合同履行过程中发生的任何异议，双方当事人经友好协商解决；若协商不成的，可以选择下列第 2 种方式解决：

1.6.1 将异议提交_____仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.6.2 向有管辖权的人民法院起诉。

1.7 合同生效

本合同自双方当事人盖章或者签字时生效。

1.8 合同份数

本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份。

甲方：西藏自治区公有房屋管理局

统一社会信用代码：

12540000MBOU443935

住所：西藏自治区拉萨市城关区当热西路1号

法定代表人或

授权代表（签字）：

联系人：

约定送达地址：

邮政编码：

电话：

传真：

电子邮箱：

开户银行：

开户名称：

开户账号：

乙方：成都诚悦时代物业服务有限公司

统一社会信用代码或身份证号码：

915101007653890707

住所：成都市总府路2号

法定代表人或

授权代表（签字）：

联系人：

约定送达地址：成都市总府路2号

邮政编码：610000

电话：028-86672929

传真：028-86672929

电子邮箱：

开户银行：中国光大银行成都分行

开户名称：成都诚悦时代物业服务有限公司

开户账号：3891 0188 0000 0298 6

附件：

服务需求及服务标准

一、项目基本概述

1. 服务范围：餐饮服务、泳池服务、附属用房服务等。

2. 项目面积：总用地面积 40000m²，总建筑面积 39033.42m²，周转房面积 28156.41 平方米，附属服务用房面积 10877.01 平方米，绿地面积 14052.46m²。

3. 人员配置标准：

游泳馆区域：管理人员 1 名、救生员 2 名、泳馆服务员 2 名、泳馆保洁 2 名、水质检测员 1 名、电工设备检修员 1 名，小计 9 人；

食堂区域：厨师长 1 名、厨师 2 名、面点师 1 名、墩子 2 名、传菜员 2 名、勤杂工 2 名，小计 10 人；

附属服务用房区域：综合管理 1 名、会计 1 名、出纳 1 名、保安 2 名、保洁 2 名。

共计人员配置不少于 26 人。

二、食堂服务需求

(一) 管理方式

项目采用一体化管理模式，原则上由供应商直接进行食堂餐饮服务运营，且要求供应商应具备食品经营资格。小区成立管理机构，聘用专人现场办公，负责食材采购，住户委员会参与监督，结合住户反馈意见适时对厨师团队实行轮岗。

(二) 服务对象

小区住户。

(三) 就餐方式

就餐人员以刷饭卡形式进行支付。

(四) 就餐时间

工作日： 7:30-8:40 13:00-14:30 18:30-20:00

休息日： 8:30-10:00 12:30-14:30 18:00-20:30

安排值班厨师保障临时用餐需求。

(五) 人员要求

1、厨师工作要求

(1) 厨师长：

聘任要求: 50 岁以下, 2 年以上工作经验, 厨师长须持有技师(二级)(含)以上国家职业资格中式烹调师证、健康证。

工作要求: 负责指导为小区住户提供安全、专业、温馨、快捷的一日三餐服务; 安排值班厨师保障临时用餐需求, 日常菜品口味体现五湖四海多样性, 结合反馈意见适时调整。

(2) 厨师:

聘任要求: 50 岁以下, 2 年以上工作经验, 持有厨师资格证及健康证。

工作要求: 负责保障临时用餐要求。上岗必须整齐穿戴工作装, 严格遵守工作纪律, 不擅离职守、不脱岗、不窜岗, 工作期间严禁吸烟。

2、服务员工作要求

就餐期间, 应随时关注就餐人员需求, 第一时间提供服务和必要的帮助; 随时关注食堂内卫生, 及时清理, 保证就餐环境干净整洁。就餐完毕后, 将食堂打扫干净, 桌椅整齐摆放。

3、其他岗位人员

(1) 严格按照各种菜式规定要求、烹调方法烹制菜肴, 保证菜品质量。掌握所烹制菜系的基本特点, 并熟知提供菜式的烹制要领和技术要求, 抓好各种出菜成品的标准, 达到味感、质感、观感、营养卫生的标准。

(2) 根据食品质量要求, 做好食品卫生安全工作。严格执行食品卫生制度, 做好食品加工及餐具洗涤过程中的卫生工作, 确保食品卫生安全。做好设备设施的日常清洁保养工作, 确保操作安全和消防安全。负责就餐区域的卫生保洁工作。

(3) 负责各种菜品的分餐工作。负责回收餐具, 并按照洗刷消毒程序和消毒方法对回收的餐具进行清洗消毒。负责做好开餐前的各项准备, 按照菜品的要求负责加工切配各种原材料, 并严格按照《中华人民共和国食品安全法》及《中华人民共和国农产品质量安全法》和公司规定的工作流程进行操作。

(4) 食堂管理服务机构的服务人员需采购人试用合格后方可留用。留用人员原则上合同期间不予更换。特殊情况下, 服务人员需要更换的, 经采购人同意方可更换技术水平相当的其他服务人员, 经采购人试用满意后方可留用。

(5) 服务人员日常管理

食堂管理服务机构负责服务人员的日常管理, 具体包括:

①每年至少组织一次服务人员培训;

②休假管理;

③每年组织每位服务人员参加一次身体健康检查;

④及时与服务人员签订合法的劳动合同;

⑤依法为服务人员缴纳社会保险,提供劳动用工相关政策宣传、解释等人事管理服务,依法妥善解决劳务纠纷。

(六) 服务要求

1、总体要求

(1) 按照《中华人民共和国食品安全法》及《中华人民共和国农产品质量安全法》规定,做好服务人员健康检查和培训工作,服务人员须持证上岗。

(2) 准时开餐。根据均衡膳食营养搭配的原则为采购人提供科学合理的膳食搭配方案,合理制定菜谱,营养搭配合理,设置品种多样化菜谱。厨师应提高烹调技术,保证菜品口味满足大众口味。

(3) 服务人员用语规范,态度和蔼,文明礼貌,坚持嘴勤、手勤、眼勤,及时提供服务。

(4) 保持用电、用气安全,有防盗、防火、应急等具体措施,注意节能。

(5) 按照采购人工作接待用餐的要求和规格,提供桌宴服务。

(6) 做好食堂炊事设备安全操作管理,包括上灶点火安全操作、厨房烟道定期清洗、电器设备定期保养、炊事器具安全操作等。

(7) 做好食堂设备、设施、餐具、厨具管控及消毒,建立台账,保证专物专用,严禁故意损坏或擅自向外出售食堂物品。

2、食堂管理服务基本要求

(1) 菜品荤素搭配按双方合同约定执行。

(2) 所有的蔬菜尽量用当季时令新鲜蔬菜。

(2) 菜单由厨师长拟定后上报采购人,经采购人确认后进行公示。菜单公示周期:1次/周。

(4) 所有服务人员必须提供有效期内的健康证。

3、环境卫生管理

(1) 厨房作业区应分区明确,标注明晰,物品归类有序。严格区分生、熟食物的容器、刀具、墩子等。餐后及时擦扫地面、台面、柜面、刀具、机械用具、盛用器皿等,定位存放,保持干净干燥。保持排水通畅,不积存脏水污物,地面、墙壁无污渍,消除苍蝇、老鼠、蟑螂等害虫孳生环境。

(2) 服务人员须统一穿戴整洁的工作服、工作帽、围裙，保持良好的个人卫生。在操作前要彻底洗手消毒，头发应梳洗整齐并置于帽内。

(3) 就餐区桌椅摆放整齐，桌上物品摆放有序，门窗、玻璃、窗帘干净整洁明亮，地面、墙面整洁无油污，壁画符合就餐环境。

(4) 餐饮用具使用前须洗净、消毒，符合国家有关卫生标准，未经消毒的餐饮用具不得使用。洗刷餐饮用具须用专用水池，做到一洗二清三消毒，所使用的洗涤剂、消毒剂符合国家相关食品用洗涤剂、消毒剂的卫生标准和要求。消毒后的餐饮具须存放在专用的保洁柜内备用，保洁柜应定期清洗并保持洁净。

(5) 按照拉萨市餐厨垃圾管理办法，定点收集、存放、处置餐厨垃圾，及时清扫、消毒餐厨垃圾存放地，保持整洁。

4、食品安全管理

(1) 加工的食品须符合国家有关食品卫生标准和规定。若涉及辅料采购的，须确保渠道规范，不使用假冒伪劣产品。禁止采购有毒有害、腐烂变质食品；禁止采购无检验合格证明的肉类、禽类食品；禁止采购超过保质期食品；禁止采购无食品经营许可证或食品生产许可证食品生产经营者供应的食品；采购的水产品要保持鲜活；禁止采购散装的辅料（食品），预包装类产品的包装应符合国家食品包装的要求，包装完整、无渗漏、无破损，应有SC食品安全认证或有食品生产许可证编号。辅料（食品）采购须做到溯源、索证、留样，登记备查。建立所有菜品48小时留样备查制度，确保不会发生食品安全事故，确保无食物中毒或因食物引起的其它不良反应。

(2) 食品贮存场所、设备应保持干燥清洁，通风良好。日常物资应分类分架存放，并定期检查、处理变质或超过保质期的食品。

(3) 食品加工前先检查质量状况，不得使用生虫、霉变、有异味、过期的米、面、油、酱等原材料，防止食物中毒。

(4) 各种食品原料在使用前须洗净，蔬菜与肉类、水产品类须分池清洗，分开盛放。容易残留农药的蔬菜须浸泡后再进行洗切加工。

(5) 肉类、水产品类剩余食材应在用餐结束后，将剩余暂不使用的食材放入专用冰箱内冷藏或冷冻。冰箱不得贮存变质、有味、污染不洁的食品。

5、安全、消防要求

5.1 安全要求

(1) 食堂管理服务人员在上岗前必须通过食品卫生、安全生产规则、消防安全和操作规程等培训，确保全部服务人员通过培训后方可上岗；

(2) 做好设施设备的检查工作，每天负责检查厨房内冰箱、消毒柜、蒸饭柜等实施设备是否正常运行，在供餐结束后关闭水电气；

(3) 每天负责检查并记录就餐区的空调等设施设备运行情况，在供餐完毕后关闭所有电源；每周对所有设施设备进行检查，发现异常情况立即上报。

(4) 食堂管理服务机构应教育服务人员自觉遵守安全规章制度；班前不得饮酒，确保上班时精神饱满。

5.2 消防要求

(1) 做好消防安全工作，消除火灾隐患。

(2) 在餐厅内配备消防器材，提高火灾的防范能力。

(3) 做好消防知识培训和食堂内设备设施使用规范的培训，确保全部服务人员懂得基本的消防知识和设备设施基本操作。

(七) 质量标准

1、食品质量

(1) 增加花色品种，完善质保措施，确保采购人单位员工的就餐质量；

(2) 不定期更换菜品，满足职工就餐需求，菜品要求每半个月不重复，每月至少一个新菜；（菜单以周为单位，提供每天的膳食搭配方案。最终菜单经双方确认后执行。）

(3) 设立饭菜质量投诉意见箱；

(4) 设立食品质量监督员：由采购人内部就餐员工担任；

(5) 保证饭菜的热度；

(6) 定期对饭菜的质量、味道、品种、数量等进行检查，并根据投诉意见和检查情况，进行调整；

(7) 每餐、每样食品必须由专人负责留样后放入专用冰箱中至少保存 48 个小时，并做好留样登记工作。

2、卫生标准

(1) 实行安全责任制，菜品质量按照《中华人民共和国食品安全法》及《中华人民共和国农产品质量安全法》的规定和采购人的要求组织加工、生产，确保食品安全；做好食品卫生消毒工作；

(2) 杜绝不合格的食材流入食堂，为防止交叉感染，所有餐饮用具每天消毒并存放在消毒柜中；

(3) 在食物加工过程中严格将生食和熟食所使用的餐具分开；

(4) 供餐完毕后，将所有的食物放入保鲜盒或加保鲜膜后放入冰柜中。

(八) 食堂服务满意度测评

(1) 每月对食堂服务进行满意度测评：

(1-1) 测评方式：调查问卷；

(1-2) 测评时间：每月 5 日前；

(1-3) 测评方式：随机抽取 5-10 人发放问卷，按有效问卷得分取平均值计算；

(1-4) 测评内容：就食堂就餐环境、食堂工作人员卫生习惯、食堂饭菜的可口程度、饭菜的种类、食堂工作人员的服务态度等方面展开，并对不同的调查内容分配不同的权重比数；

(2) 结果考核：

考核内容相关项低于合格分时，将对相应责任人员岗位进行轮换，连续三次考核低于合格分的，将予以淘汰。

三、游泳池管理细则

(一) 服务对象

区直单位干部职工。

(二) 开放时间

每天：15:00-22:00

(三) 收费标准

每人每次收费 40 元（小区住户免费）。

(四) 管理要求

1. 每日泳池开放前 30 分钟召开例会，对人员形象、环境卫生、物品摆放及设备运转、泳池水温水质等情况进行检查。

2. 泳池救生员应严格执行泳池管理规定，做好池底的安全、卫生检查；服务员按照流程引导泳客换装入池，未穿泳衣、未戴泳帽禁止下池，做好提醒解释工作；工程人员做好设备运转的监督，保证室内泳池水温控制在 26-28℃。

3. 前台工作人员按照收费标准做好收银工作，财务人员每日核对账目，按月上缴财政。

4. 对于周末及节假日等人流高峰期，要有完善的特殊时间段运营管理制度。

5. 泳池水质不达标时或达到换水期限时应及时对泳池进行消杀换水。

(五) 安全要求

1. 配置救生器具及急救箱，急救药品应随时补充。
2. 泳池开放期间，值班救生员不得离开泳池范围，随时关注处理泳池内情况。
3. 每日泳池关门后，做好卫生清理、泳池消杀，关闭照明等设施设备。

(六) 检测要求

1. 每天定期检测水质氯值和 PH 值。
2. 每天做好消毒及水循环工作。
3. 每天做好水温加热设备检测及日常设备保养，确保泳池恒温。

(七) 卫生要求

1. 按照泳池卫生作业标准，全天流动性做好游泳池周边卫生清理。
2. 做好浴巾、毛巾、拖鞋的整理、收纳、清洗及消毒工作。

四、附属服务用房服务需求

(一) 保安服务

基本要求：男，18-45 周岁之间。身体健康，语言理解表达无障碍，具备基本读写能力，无不良记录。

A. 安全巡查

1. 提高警惕，坚守岗位，认真巡查，防火、防盗。
2. 实行昼夜 24 小时监视和巡查，防止安全事件发生。严格按责任路线巡逻检查，发现问题及时处理，遇重大问题先处理再及时通知部门负责人，保障小区安全。
3. 认真履行值班登记制度，值班中发生、处理的各种情况在登记簿上做详细登记。交接班时移交清楚，明确责任。

4. 遇重大突发性、危害性事故或事件，立即进行应急处理，并及时逐级上报。

B. 消防管理

1. 熟悉并能正确使用各种消防设施和器材。
2. 实行 24 小时值班制度，忠于职守，做好值班记录。
3. 定期对防火责任制、防火岗位责任制执行情况进行检查，并进行汇报、交流、评比。
4. 管理好区域内的各种消防设备设施和消防标识，定期进行检查、试验、大修、更新，确保始终处于完好状态。

5. 加强引导，培养建立全民的消防意识，抓好义务消防队的培训和演习，定期向住户传授消防知识。

6. 阻止任何违反消防安全的行为和企图。

7. 发生火灾时，及时做好现场指挥和扑救，撤离现场住户。

8. 培养全体员工为义务消防员，学习相关消防知识，正确使用各种消防器材和设备；发生火灾时能立即投入救援现场，实施抢救。

（二）保洁服务

负责区域内健身房、台球室、乒乓球室、羽毛球室、展览室、超市、干洗店、理发店、卫生室等区域内卫生保洁服务。

（1）建立环境卫生管理制度并认真落实，环卫设施齐备，实行标准化清扫保洁，由专人负责检查监督，清洁率 100%；

（2）各附属用房区域内，地面干净、无污渍，有光泽，保持地面材质原貌；门框、窗框、窗台、踢脚线、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好，无明显印迹；各种金属件表面干净，无污渍，有金属光泽；门把手干净、无印迹、定时消毒；天花板干净，无污渍、无蛛网；灯具干净无积尘，空调口干净，无污迹，进出口地垫摆放整齐，表面干净无杂物，盆栽植物无积尘。楼梯及楼梯间、梯步表面干净无污渍，防滑条（缝）干净，扶手栏杆表面干净无灰尘，防火门及闭门器表面干净无污渍，墙面、天花板无积尘、蛛网；

（3）地面、踢脚线、墙面干净，无灰尘、污渍；天花板、风口目视无灰尘、污渍；桌椅干净，物品摆放整齐、有序；

（4）电器设施灯泡、灯管、灯罩无积尘、无污迹。装饰件无积尘、无污迹；开关、插座无明显污迹；

（5）垃圾桶按指定位置摆放，桶身表面干净无污渍无痰迹，垃圾不应超过 2/3，内胆应定期清洁、消毒。

五、监督管理

建立完善的质量管理体系，对照项目的检查标准与要求，定期形成项目自查制度，自觉接受小区住户管委会和区住建厅（公房局）监督指导和绩效考核。

六、应急预案

建立各类突发事件应急处理预案，定期组织演练，包括食堂应急预案和泳池服务应急预案等。