

合 同 书

项目编号：GDZY25CGS021

项目名称：国家税务总局四会市税务局 2025-2027 年纳税辅助及后勤管理服务采购项目

合同编号：HT-GD 2025-PLGK-C0174-B00/1-001

甲方（采购人）：国家税务总局四会市税务局

电 话：0758-3366835 传 真：____/____ 地 址：四会市广场北路5号

乙 方（中标人）：广东延茂物业管理有限公司

电 话：13580606643 传 真：____/____ 地 址：肇庆市高新区城中工业园肇庆涑馨美体内衣有限公司食堂、员工活动中心二楼 213 房

根据国家税务总局四会市税务局 2025-2027 年纳税辅助及后勤管理服务采购项目的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》，《中华人民共和国民法典》及相关规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意遵守本合同如下。

一、合同金额

合同金额为（大写）：柒佰玖拾柒万柒仟元整（¥7977000.00 元）人民币。

二、服务范围及技术要求

采购品目 1-1：国家税务总局四会市税务局 2025-2027 年纳税辅助服务

（一）项目概况

1. 国家税务总局四会市税务局 2025-2027 年纳税辅助服务设置纳税辅助服务岗为纳税人（缴费人）及社会公众提供纳税咨询、缴费咨询、辅导服务、税收宣传等非执法类纳税辅助性服务工作，建立标准化、流程化、专业化的涉税技术操作咨询服务规范，为纳税人（缴费人）及社会公众提供优质、高效、便捷的服务，进一步优化营商环境，提升纳税人（缴费人）及社会公众满意度。

2. 服务期：自合同签订之日起 2 年或服务金额已达到合同预算总金额止。

3. 服务地点位置为：

3.1 四会市税务局广场北办公区：广东省肇庆市四会市广场北路 5 号。

3.2 四会市税务局广场南办公区：广东省肇庆市四会市广场南路 10 号。

3.3 四会市税务局行政服务中心：广东省肇庆市四会市商业大道附近。

3.4 四会市税务局江谷税务分局：广东省肇庆市四会市江谷镇沿江路龙桥新村 1 号。

3.5 四会市税务局地豆税务分局：广东省肇庆市四会市地豆镇大街东 2 路 1 号。

服务地点因工作调整可能会发生变动，及服务地点（区域范围内）有可能发生内部服务人员调整或增减，具体根据甲方实际需求安排，乙方应无条件配合调整。

4. 合同金额包括日常管理所发生的费用, 包括但不限于:

4.1 人员成本。人员成本费用包含人员工资、社保、奖励、意外险及其它各项福利费(如体检等)。

4.2 人员服装费, 根据需要对不同的岗位分别统一着装, 每年负责提供夏装 2 套, 冬装 2 套;

4.3 经营税费和管理费。

5. 管理服务未包括费用: 日常办公及劳保用品(乙方统计后向甲方审批领取)

(二) 技术要求

1. 具体服务内容及要求

1.1 人员配置要求:

主要服务类别	需求人数(人)	具体工作内容及业务量	备注
纳税咨询、缴费咨询、辅导服务、税收宣传	根据以往业务量, 乙方至少安排 10 名工作人员(其中 1 名设为项目经理), 以确保完成服务工作。	根据甲方的统筹安排, 解答纳税人(缴费人)及社会公众提出的各类税收业务咨询, 辅导纳税人(缴费人)通过电子税务局、自助办税终端、粤税通“非接触式”等渠道办理税费事项。	四会市税务局广场北办公区办税服务厅安排 2 名工作人员、四会市税务局广场南办公区安排 2 名工作人员、四会市税务局行政服务中心安排 4 名工作人员、四会市税务局江谷税务分局安排 1 名工作人员、四会市税务局地豆税务分局安排 1 名工作人员。甲方可根据实际业务量进行调配, 乙方应无条件配合。

1.2 具体服务内容: 向纳税人(缴费人)及社会公众提供纳税咨询、缴费咨询、辅导服务、税收宣传等服务工作, 以及协助完成甲方交办的其他服务事项。

1.2.1 纳税咨询: 根据甲方的统筹安排, 解答纳税人(缴费人)及社会公众提出的税收法律法规、征管规定、办税流程、涉税系统操作等各类税收业务咨询。

1.2.2 缴费咨询: 根据甲方的统筹安排, 解答纳税人(缴费人)及社会公众提出的税收信息、残保金、社保等非税缴费业务咨询。

1.2.3 辅导服务：根据甲方的统筹安排，辅导纳税人（缴费人）通过电子税务局、自助办税终端、粤税通“非接触式”等渠道办理税费事项。

1.2.4 税收宣传：根据甲方的统筹安排，协助甲方完成全年度税收宣传任务。

2. 总体要求

2.1 乙方如计划重新配置服务人员，应符合甲方具体岗位需求。甲方与乙方签订服务合同后，乙方根据甲方的岗位要求对拟配置人员进行初步筛选（包括证件查验、工作经历筛选、无犯罪记录证明等），由甲方确认。

2.2 服务人员与乙方存在劳务/劳动关系，与甲方只存在工作管理关系，不存在劳务/劳动关系，但须接受甲方的工作及培训安排。

2.3 乙方负责所有服务人员的人事管理工作。

2.4 甲方有权要求调换不适合岗位要求的服务人员。乙方须及时且无条件的为甲方更换合格的人员。但甲方须提前三十天书面通知乙方，并协助处理。

2.5 乙方须为此项目配备专门的管理人员与甲方的相关部门人员对接，负责服务人员的日常事务，协调处理服务人员与甲方之间的关系。

3. 人员要求

乙方提供的服务人员应符合甲方的审核要求，无违法犯罪记录，并具有岗位所要求的工作能力和素质要求。服务期内，甲方可根据实际情况或需求，对服务人员资格条件要求进行调整，乙方派驻的服务人员须符合甲方的要求。

纳税辅助岗位人员要求：

3.1 年龄在 20-45 周岁，身体健康，无不良嗜好；

3.2 熟练操作 wps、office 等办公软件及打印、扫描设备；

3.3 品行端正，能吃苦耐劳，具备良好的服务意识及沟通能力，有良好的团队合作精神。

3.4 项目经理具备教育部直属事业单位教育部教育考试院颁发的全国计算机等级考试合格证书，且具有 2 年或以上纳税辅助服务（窗口、前台、服务厅等相关辅助工作）工作经验。

4. 人员管理及培训要求

4.1 乙方应制定员工培训计划，人员培训方案应包含培训计划、培训方式、培训目标、言行规范、仪容仪表等，使各岗位的服务人员具备相应的专业素质，并熟悉各项管理规定，能够按照各项管理规定提供高水平的服务。

4.2 乙方应建立相关管理制度，包括人员管理制度、档案管理制度、绩效考核制度、薪酬标准、服务标准、行为守则等，其中绩效考核制度应包含具体的考核方案，方案要求制定不同的考核等次和绩效发放标准，确保服务保障质量。

4.3 乙方应按照国家相关保密规定签订保密协议，必须做好相关保密工作，不得泄露窗口办事群众和企业的相关信息，不得用于其他业务，不得将相关服务数据用作其他数据分析，不得随意调取系统数据。

5. 突发应急处置方案

5.1 为最大限度减少突发事件对项目服务秩序的影响，乙方需根据可能发生的意外事故、劳动纠纷等情况，制定应急方案和应对措施，确保突发事件应对及时有效，以防未然。

5.2 乙方制定人才储备计划，建立人才储备库，按本项目要求，针对本项目服务规模要求，根据服务人员流失率等情况，制定储备人员方案，确保服务人员规模保持稳定，建立人才储备库，用于出现人员流失、突发事件时及时补充。

5.3 针对特殊情况，乙方有应急调动能力，如出现工伤，需具备处理工伤的流程及对策，提供应急预案措施。

6. 信息安全要求

6.1 数据信息安全保障要求从信息防丢失（灾备）、防入侵、防泄漏、防篡改等方面，建立信息安全保障方案，确保数据信息安全、完整，不外泄。

6.2 人员保密要求乙方应严格遵循甲方各项信息安全及信息保密规定。包括但不限于以下内容：

6.2.1 乙方与纳税辅助服务人员签订保密协议，本项目有关人员须遵循甲方的各项规章制度。

6.2.2 乙方需对纳税人资料采取严格的保密措施，不得将纳税人资料泄露给任何第三人，更不得用于演示或宣传。

6.2.3 乙方服务过程中，知悉的甲方的工作秘密或者其他应当保密的信息，不得泄露或者不正当地使用。

7. 其他要求

7.1 在服务期间，未经甲方同意，乙方不得随意更换派驻的服务人员。服务人员因为调走、辞职或被乙方辞退等原因导致服务人员不足的，乙方须在收到服务人员辞职申请或离职通知的1个月内补足服务人员。如因乙方无法及时补足服务人员而导致甲方认为影响了服务进度和服务质量的，造成甲方经济损失的，乙方应给予合同总金额20%的经济赔偿。经甲方协商同意，暂不补充人员的情况除外。

7.2 服务人员蓄意破坏设备设施、违反规程造成重大事故的，一经查实，甲方书面通知乙方更换服务人员，情节严重的依法追究其行政或刑事责任。

7.3 乙方严格遵守中华人民共和国相关法律法规，不得“围猎”甲方税务人员（指以获取不正当利益为目的，采取馈赠礼品礼金、邀请娱乐旅游消费、提供便利条件等非正常交往手段“围猎”相关税务人员及其亲属）。

7.4 乙方投标文件中所响应提供的资料属于真实有效的，有异议时，乙方必须接甲方通知后5个工作日内提供相关资料原件复核。如不能在规定时间内提供原件复核的，将上报有关监管部门。

7.5 乙方需承诺服务响应时间：收到甲方通知（电话或书面）后1小时内响应。

采购品目1-2：国家税务总局四会市税务局2025-2027年后勤服务

（一）项目概况

1. 国家税务总局四会市税务局2025-2027年后勤服务设置食堂服务岗位，主要服务为国家税务总局四会市税务局全体干部职工提供早餐、午餐、晚餐以及加班、会议、接待等用餐。

2. 服务期：自合同签订之日起2年或服务金额已达到合同预算总金额止。

3. 国家税务总局四会市税务局食堂（四个）服务地点为：

3.1 四会市税务局北办公区食堂：广东省肇庆市四会市广场北路5号。

3.2 四会市税务局南办公区食堂：广东省肇庆市四会市广场南路10号。

3.3 四会市税务局江谷税务分局食堂：广东省肇庆市四会市江谷镇沿江路龙桥新村1号。

3.4 四会市税务局地豆税务分局食堂：广东省肇庆市四会市地豆镇大街东2路1号。

4. 合同金额包括日常管理所发生的费用，包括但不限于：

4.1 人员成本。人员成本费用包含人员工资、社保、奖励、意外险及其它各项福利费（如体检）。

4.2 人员服装费，根据需要对不同的岗位分别统一着装，每年负责提供夏装 2 套，冬装 2 套；

4.3 经营税费和管理费。

（二）技术要求

1. 具体服务内容及要求

1.1 人员配置要求：

后勤服务人员配备情况	序号	岗位	数量(人)	要求
	1	项目经理	1	具备市场监督管理局颁发的处于有效期内的食品安全管理人员考试合格证明，具有大专或以上学历，具有 2 年或以上后勤管理工作经历、男女不限，具备较强的管理能力和组织能力。
	2	厨师	3	具备人力资源和社会保障部门备案第三方机构颁发的三级/高级（或以上）中式烹调师证，身体状况健康（能胜任本职岗位工作），男女不限，具有 2 年或以上厨师工作经历，并取得健康证。
	3	副厨	6	身体状况健康（能胜任本职岗位工作），男女不限，并取得健康证。
	4	点心师	1	具备人力资源和社会保障部门备案第三方机构颁发的三级/高级（或以上）中式面点师证，身体状况健康（能胜任本职岗位工作），男女不限，要求具有具有 2 年或以上点心师工作经历，并取得健康证。
	5	服务员	12	了解餐厅出餐操作，熟悉厨具使用方法；为保证服务质量，要求服务人员应具备相应素质，男女不限，身体状况健康（能胜任本职岗位工作），并取得健康证。
	6	勤杂员	13	了解操作常用清洁机械和工具，熟悉各种常用清洁剂的性能和使用方法等；为保证服务质量，要求服务人员应具备相应素质，身体状况健康（能胜任本职岗位

				工作)，男女不限。
合计			36人	
备注			1. 要求所有提供服务的人员身体健康,遵纪守法,诚信明礼,在以往餐饮或其他服务中无食品卫生、违纪、违法等不良记录。 2. 服务人员在日常工作中职责范围内应服从甲方的具体工作安排,并遵守所在甲方的规章制度。 3. 对违法、违规的人员,甲方有权追究乙方的违约责任(选任不当、失职),要求终止其工作直至诉诸于人民法院。	

2. 服务要求及工作内容

2.1 实施方式说明:采取乙方管理模式,即乙方负责派驻后勤服务人员提供现场配餐服务,并提供派驻人员管理及技术团队管理服务,甲方负责对乙方监督管理。

2.2 乙方需配备专业的管理人员和具有专业资质的技术团队。

2.3 乙方负责食堂的食品制作、食堂服务、餐厅清洁及送餐服务等相关食堂管理工作。

2.4 乙方应承诺所有服务人员的名单、档案资料应在采购合同签订后正式提供服务前提交至甲方备案。

2.5 乙方派驻团队在提供服务期间不配合甲方工作要求的,出现问题3次或以上不配合整改的,甲方有权利要求更换人员,乙方应该在一周内提供新的人员供甲方面试,并更换不合格员工,保证食堂正常开餐。

2.6 乙方配备使用的各类服务人员需符合有关法律法规的规定。且需要按用工性质持健康证和专业技术证书上岗。需五官端正、谈吐清晰,具有一定的文化素质,身体健康,着装、仪容要求整洁整齐,上班穿工作服。每年要定期组织所属人员体检;在招录人员时,要严把健康关、体检关。

2.7 在两年合同期内,乙方所派驻工作服务人员发生意外伤害亡事故,由乙方负责。

2.8 人员工资、五险一金(含社保)、相关福利、工作服和提供服务期间必需的劳保用品(如雨鞋、手套、口罩等)由乙方负责,不得违反政府最低工资、社保等相关标准规定。签订合同时,(厨师、副厨、点心师、服务员等主要管理岗位)人员必须提供有关卫生防疫部门对拟派驻服务人员的健康证明。

2.9 现场团队应具备严格的考勤制度,并将每月考勤情况结果向甲方报备。

2.10 现场人员团队出现入、离职等变动的，需提前 10 个工作日以书面形式通知甲方，并需征得甲方同意。特殊或紧急情况可电话通知甲方，在人员变动的 3 天内补办好手续。

2.11 乙方提供的服务人员需按照劳动部门的相关规定规范用工，如发生劳资纠纷的与甲方无关，均由乙方承担相应的责任和费用。

2.12 乙方对服务人员的调整应提前一周通知且征得甲方及管理部門的同意，新的服务人员到岗前，原来的服务人员不得离岗。缺岗超过 10 日，则扣减月度 50%服务费，缺岗超过 20 日，扣减本月度全部服务费。

2.13 甲方因政策调整或征管改革工作需要而进行的人员调整，乙方应根据甲方要求进行人员变化调整，由此产生的其他费用由乙方承担。

2.14 乙方应将拟安排服务人员名单及工作经验证明材料交甲方审核，服务人员的数量及配置不低于“（二）技术要求 1. 具体服务内容及要求 1.1 人员配置要求”约定的标准。

2.15 乙方配置的各类服务人员需按岗位要求参加岗前培训，在掌握本岗位的专业知识、专业技能、工作内容、工作流程、工作标准以及明确工作职能和责任，而且具备了适合本岗位的心理素质、身体素质后方可上岗。在服务期间，乙方要组织在本服务场所的服务人员在专业培训机构进行每年不少于二次的专业岗位培训，以不断提高服务人员业务素质和业务能力。

3. 项目服务内容

3.1 服务管理要求

3.1.1 用餐供应时间：

每日两班制不间断服务，早餐：6:30-8:30；午餐：12:00-13:00；晚餐：17:30-18:30。如遇有接待或其他情况，供应时间需相应延长的，乙方应按实际情况配备服务人员，配合甲方的安排。

3.1.2 每天用餐人数（数据仅供参考）：

局属广场北办公区食堂用餐人数约 260 人；局属广场南办公区食堂用餐人数约 100 人；局属江谷税务分局食堂用餐人数约 20 人；局属地豆税务分局食堂用餐人数约 16 人。

3.1.3 所有费用包含在项目预算当中，现场团队总人数配置不低于 36 人，具体按实际情况及甲方实际服务需求配备各服务地点的服务人员，如用餐人数临时发生变动，甲方将提前告知乙方做临时服务人员调配、增派服务人员（该费用包含在合同总价内，甲方不另行支付费用，乙方报价时应自行考虑风险）。

3.1.4 服务期内厨房设备正常维修和必须添置或需要更换之设备，由乙方提出申请，经甲方同意后安排落实，费用由甲方负担。

3.1.5 乙方应配合甲方相关监督、检查工作，并对甲方的合理建议、意见予以采纳。

3.1.6 甲方提供的设施设备以及所需食材，乙方应正常使用及认真处理。

3.1.7 甲方主管部门对乙方组建的服务团队进行业务归口管理，由甲方和乙方共同制定工作制度和标准，并对乙方的服务工作质量进行考核。

3.1.8 对乙方服务质量的考核工作按月进行。对检查中发现的问题，由甲方检查人员进行记录，填写记录并经乙方确认，每月汇总后作为考核的依据。每月的管理服务质量考核需经过双方签字或盖章确认后，方可作为核定标准的依据。双方对考核结果有分歧和争议时，首先应进行充分协商沟通，争取达成一致，但经过协商沟通后仍无法达成一致的，依照合同中约定的争议解决方式处理。若乙方连续出现3次未能解决不满意/考核不合格内容的，甲方将有权根据调查考核情况终止合同。

3.1.9 乙方在做好服务工作的同时，有责任向甲方提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。

3.1.10 乙方需具备协助做好各类围餐工作的经验、能力，配合甲方做好围餐服务工作。

3.1.11 按甲方要求做好食堂各类传染性疾病或疫情的各项防疫应急工作和疫情（传染病）防控方案。需严格按照国家、省、市关于常态化防控、防护指南（或其他传染性疾病预防）等相关规定（中华人民共和国传染病防治法），结合甲方防疫防控工作要求，抓好项目疫情防控及做好重点场所、重点部位、重点人群常态化防控管理工作，严格落实健康监测、定时消毒等措施，制定常态化防控方案和应急处置预案。

3.1.12 乙方需做好包括突发停水、停电情况下如何保障甲方职工就餐，突发食物中毒，水源污染、食材污染、人为破坏等突发事件的应急处理方案，制定各项应急保障措施。

3.1.13 食堂运作过程中，除甲方必须负责提供及承担的部分外，其他部分产生的一切费用由乙方负责提供及承担。

3.1.14 乙方应安排相关服务人员每日提前按采购需求的服务范围和要求提供服务，及做好食堂下班后的清洁卫生工作。

3.1.15 甲方食堂加工间现有的设备及餐具，乙方应合理使用，妥善保管，不得人为损坏，每次餐后均需检查是否有餐具误丢在杂物箱，以防遗失，如有违反造成甲方财物损失，乙方应按价赔偿。

3.1.16 乙方应做好本单位服务人员的教育工作，遵守甲方各项规定。

3.1.17 乙方保证厨房重地及操作间非相关人员不得随意进入。不得随意带亲友出入食堂。

3.1.18 甲方有权在要求的服务范围内，对服务内容作适当修改或调整，达到最优的服务质量。

3.1.19 乙方有权根据现场实际情况自行调配岗位，乙方如需调整岗位数量，需经甲方书面文件同意确认，调整岗位后的服务人数和服务质量均不得降低。

3.2 饭堂管理要求

3.2.1 膳食管理要求：

3.2.1.1 协助甲方对配送食材公司配送的食品严格把关及验收，提供多样的供餐服务、各种类菜式的营养搭配、烹饪与分餐。厨房人员的人力安排等的管理，确保准时、保质、保量开餐。随时接受甲方相关部门的监督和改善建议。

3.2.1.2 安排到甲方饭堂服务的厨师有丰富饮食行业经验，发挥出其专长菜式。按照饮食行业标准制作安全健康、卫生可口的专业菜式。

3.2.1.3 乙方应安排管理人员提前一周整理上报甲方需准备的食材需求，经甲方同意方可报送食材配送公司进行采购配送。

3.2.1.4 用餐期间保证职工都有最新鲜、热腾腾的饭菜。

3.2.1.5 提高饮食结构的合理、健康，推出养生菜式，让用餐更多样、更健康。

3.2.1.6 每周换一次菜谱。根据甲方意见，经常变更饭菜花样，搞好主食和副食的搭配，从而保证用餐人员能够吃得健康。

3.2.1.7 工作接待餐（自助餐、围餐）服务等。

3.2.1.8 工作接待餐是对外接待的窗口，是服务质量的展示，要高度重视接待餐的菜式质量、服务水平、卫生环境等工作。以粤菜为主，川湘菜为辅，设计不同的菜式品种以满足不同地方的客人口味，并定期更换经济实惠型的家常菜。

3.2.1.9 按照“提倡节约，减少浪费”的原则，满足甲方服务人员的口味，提高饭菜质量，增加出品花样品种，提高服务质量。

3.2.2 卫生安全管理要求：

3.2.2.1 每天严格做好环境卫生工作（包括厨房、仓库、配餐间、就餐区域等），搞好室内外环境清洁和消毒工作。

3.2.2.2 认真执行食品卫生管理制度，搞好饮食卫生及环境卫生，不得发生食品安全、食物中毒事件。若因乙方管理不善造成食物中毒、因人为或其他因素引发的事故及所造成的人员伤亡、财产损失等，其经济责任、法律责任全部由乙方承担，视情况严重程度，甲方有权终止合同，如对甲方造成财产或声誉损害的，乙方应承担赔偿责任。

3.2.2.3 乙方应保障饭堂运作的食品卫生安全，保证贮存食品的场所、设备清洁，无霉斑、无四害（蚊子、老鼠、苍蝇、蟑螂），仓库通风良好，禁止存放有毒、有害物品（如杀鼠剂、杀虫剂、消毒剂等）及个人生活物品。

3.2.2.4 每天食品、菜式做好留样，并低温下保留至少 48 小时，以备化验、检查。生熟肉类要分开存放冰箱，砧板、刀具按色标管理制度分开使用、管理。所有服务人员进饭堂均须穿工作服、戴帽及口罩。

3.2.2.4 排烟设施每周至少一次表面清洗，确保无油渍，避免安全隐患，清洗费用由乙方负责，清洗记录、拍照，资料存档，并接受甲方检查。

3.2.2.5 做好每天卫生巡查记录，相关资料的存档，并接受甲方检查。

3.2.3 消防安全管理要求：

3.2.3.1 乙方应督促和保证所派驻员工遵守法律、法规以及甲方的各项规章制度，做好安全服务工作，制定服务安全管理制度，发生安全生产事故造成损失全部由乙方负责并承担相应的法律和经济责任。

3.2.3.2 做好饭堂的消防安全工作，按照国家消防安全标准安装和配置必要的性能完好的消防设施设备，并定期接受甲方及相关机构的监督检查。饭堂内的消防安全及工具、煤气、油烟系统、电源（炉灶、各种炊事设备）等操作事故责任均由乙方承担。

3.2.4 人员管理要求：

3.2.4.1 服务人员用工年龄按法定要求执行，要求身体健康，形象良好。服务人员应先体检合格取得饮食行业健康证，并经卫生培训合格方可上岗。

3.2.4.2 乙方做好服务人员健康证的整理和归档工作，且保证在有效期内。

3.2.4.3 服务人员如有感冒、皮肤划伤等，不得带病上班；在工作期间患有传染病者，应立即调离工作岗位，康复后体检合格方可上岗。

3.2.4.4 服务人员保持仪容整洁，乙方负责提供统一的工卡、口罩、工作帽、劳保用品（手套）、服装等，上班时统一着装，穿好工作服，戴好标识牌或工卡、口罩、工作帽、

手套等。服务人员的着装应按季节不同、岗位分类不同而有所区别、佩带胸卡，同一类岗位的服务人员着装应一致。提供服务期间应讲究文明礼貌，微笑服务、注意仪表仪容。

3.2.4.5 服务人员要遵守职业道德，对甲方职工要有良好的服务态度，文明用语，微笑服务、自觉接受就餐人员的监督。

3.2.4.6 乙方负责对其服务人员进行上岗培训，费用由乙方负责。每月组织1次食品安全管理、安全生产等培训，并积极配合做好乙方以及上级卫生部门组织的各项业务学习培训和安全检查。做好相关培训内容、签到表、培训照片等资料的整理归档，并定期交甲方管理部门备案。

3.2.4.7 乙方服务人员在甲方饭堂工作期间，应遵守国家法律和甲方的规章制度，服从甲方的管理，切实履行相关的工作制度和职责。

3.2.4.8 对违法、违纪、违规等（如偷盗甲方职工财物、食堂食材及设施、用品等）的乙方服务人员，甲方有权要求乙方立刻停止该工作服务人员为本项目提供服务，并有权要求乙方在规定的时间内更换相关工作服务人员，乙方必须按甲方规定的时间、要求补足相关服务人员。上述情况出现时乙方不配合更换相关服务人员的，每次扣减当月服务费的5%。累计达3次的，甲方有权终止服务合同。

3.2.4.9 乙方及其服务人员在提供服务中发现各种问题和安全隐患，有责任向甲方报告，以提高管理质量和效率。

3.2.4.10 甲方免费提供现有的饭堂工作场地，饭堂内现有餐具、厨具等一切现有配备的设施、设备提供给乙方使用，乙方应认真保管使用。

3.2.4.11 其他要求：

乙方如有下列行为的，均由乙方承担相应的责任和费用，甲方并有权终止服务合同：

- 1) 加工环节污染引起的消费者食物中毒；
- 2) 政府职能部门检查不合格；
- 3) 拒绝接受甲方的监督检查；
- 4) 对存在问题拒绝进行整改；
- 5) 食堂服务员工与客户发生打架。

4. 总体要求

4.1 本项目合同金额包括采购需求和其他不可预见的全部费用。

4.2 乙方不得将中标项目转让或分包给他人，一经发现，甲方有权终止合同，由此产生的一切经济损失由乙方自行承担。

4.3 乙方在服务期间要依法诚信纳税和依法按劳动法规定支付员工薪酬及缴纳社会保险费用。如有违反导致甲方损失的，甲方有权终止合同，责令限期退出，对所造成的损失有权追究乙方的法律责任和经济赔偿

4.4 乙方履约过程中必须合法依规，并配合、协助甲方办理相关手续。如有违反导致甲方损失的，甲方有权终止合同，责令限期退出，对所造成的损失有权追究乙方的法律责任和经济赔偿。

4.5 乙方采用包人工、包管理、包运作、包卫生、包质量安全的模式，根据甲方要求，为就餐人员按时足量提供一天三餐（早、中、晚）。

4.6 负责食品制作、食堂服务、餐厅清洁及送餐服务等相关食堂管理工作。

4.7 负责厨房食品制作任务和餐厅工作协调，确保员工关系和谐。

4.8 负责菜单的筹划和更换，以及新品种的研发。

4.9 按照要求控制好营业成本并保证菜肴质量、服务水平。

4.10 定期征求客户对菜品质量的意见，并按照要求及时改善。

4.11 必须严格执行职工食堂的相关规章制度、必须满足职工的用餐及接待需求，不得对外营业。

4.12 负责食品烹饪安全、食堂服务卫生、消防安全等工作。

5. 食堂配置

5.1 甲方提供场地、厨房设备、水、电供应，并负责厨房设备的维护、管理。

5.2 主副食加工间、仓库、消毒配备齐全。

5.3 小型操作间、冷藏室等，并按烹调区、切配区、粗加工区、洗碗间、抽排系统等规范配置了相关的不锈钢厨具。

6. 服务费的组成

6.1 服务费，包括但不限于打包费、配送费、服务期内的各项管理费、人工费、服务人员培训费、补贴、工服、体检、社会保险费、和一切税费等采购文件要求的所有费用。若合同价有缺漏项，则该项内容视为包含在合同价内，相应责任由乙方承担。

6.2 乙方及本项目服务人员可以在食堂用餐，餐费标准参照甲方职工标准支付。

6.3 各类能耗及设备费用由甲方负责。

6.4 乙方须按甲方规定时间准时供应职工餐，如有变动，甲方将事先通知乙方，若因乙方未按时开膳而影响甲方正常工作（超过 30 分钟以上）的，将从服务费用中扣减人民币 1000 元/次。

7. 安全管控

7.1 乙方需提交详细的食堂管理方案，需有完整的组织机构和健全的生产管理、卫生管理和安全管理等规章制度，包括财务制度、人事制度、工作规范、安全保障、用工培训、社保福利、民主管理、文明服务等制度。

7.2 所有从事食堂工作的人员需持有有效的健康证，并参加卫生知识培训合格。

7.3 因乙方管理不善、工作疏忽等原因造成就餐人员食物中毒的，由此造成的一切损失及法律责任由乙方负责。

7.4 严格执行《中华人民共和国食品安全法》，严格执行清洁消毒规定；做好每天的留样工作；有防火、防盗、防毒、防虫、放鼠蚁害等措施；保持食堂及周边环境安全卫生；按照国家消防安全标准安装和配置必要的性能完好的消防设施设备。

8. 垃圾分类处理相关工作要求

8.1 乙方要按照国家、政府有关垃圾分类的制度要求，做好垃圾分类的各项工作。结合项目的实际，制定垃圾分类管理制度和操作规范，明确分类投放、分类收集各环节负责人。合同期内每年至少组织 1 次相关人员进行垃圾分类知识培训及作业操作规程培训，熟知垃圾分类的基本知识和垃圾分类作业流程及要求，严禁混合收集垃圾。在食堂设置餐厨垃圾收集容器和其他垃圾收集容器。对餐厨垃圾交由城管部门或有资质的收运企业收集。

8.2 食堂馊水、食材废料、纸皮等由乙方负责处理，甲方有权要求其在指定时间范围内将馊水及废料运出，以保障厨房、食堂整体环境卫生。具体如下：

8.2.1 食品原料粗加工产生的垃圾（菜叶、根须、动物内脏、毛坯等垃圾）按类别将垃圾处理，即倒入垃圾桶加上盖子。

8.2.2 泔水类垃圾（食物残渣、饭、菜、汤水、锅底、留样处理物等）按规定倒进专用泔水桶。

8.2.3 食堂垃圾按时集中到垃圾池，禁止堆入在食堂或厨房内，禁止随意乱倒。

8.2.4 运输垃圾时有适当措施防止垃圾沿途飞扬漏撒，各处垃圾桶需保持外观清洁，无明显刺鼻异味，操作间的垃圾桶内有套袋。

8.2.5 乙方需对食堂加强对废弃物处置工作的检查监督，对不按规定处理餐厨垃圾的服务人员，责令立即改正，如未在甲方指定期限内未整改完毕，甲方有权扣减月度服务费1000元。

8.2.6 其他餐厨垃圾按照相关政府部门规定进行处理。

9. 交接工作要求

乙方应制定交接过渡方案，包括对厨房设备的验收、与服务公司的档案移交等，确保项目顺利交接；负责解决交接过程中有关的问题或纠纷，制定处理服务人员的劳务/劳动关系争议的流程及相关措施，避免劳务/劳动关系争议并有效杜绝争议的进一步恶化发展，保障项目顺利、平稳交接

10. 乙方需承诺服务响应时间：收到甲方通知（电话或书面）后1小时内响应。

三、甲方乙方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务：

1. 甲方有权监督管理乙方的服务质量及工作方法和礼仪。
2. 甲方有权要求乙方提供管理方案，有权审批乙方管理方案和监督管理方案的实施。
3. 甲方有权审阅乙方工作报告，提出整改意见。
4. 甲方有权按考核标准对乙方提供的服务进行评估，考核并进行评价。
5. 甲方有权根据工作需要调动乙方工作人员，在处理特殊事件和紧急、突发事件时，甲方对乙方人员有直接指挥权。

6. 甲方每月不定期对乙方服务人员进行抽查，未按合同约定配备相应的服务岗位，将依据每次抽查服务人数的情况核定乙方当月服务费。

7. 甲方有权监督、跟进服务过程中出现问题的处理及落实结果，并有义务协助处理乙方在工作过程中与管辖区内访客、机关工作人员间的关系。

（二）乙方的权利和义务：

1、乙方应严格执行《中华人民共和国劳动合同法》和地方有关劳动用工的相关法规，按国家规定为本合同服务的人员提供工资、社保、福利待遇，承担相应费用，由此引起的一切经济和法律后果，由乙方承担，与甲方无关，甲方不承担任何责任。为本合同服务的人员发生违法犯罪等行为的，由乙方承担所有责任。

2、若乙方因延长其为本合同提供服务的人员的工作时间而引起的劳资纠纷，由乙方自行解决；由此引起的一切经济和法律后果，由乙方承担，与甲方无关。

3、对一些重要岗位的管理、人员安排及相关制度的建立和修订，需经甲方同意。

4、乙方及其为本合同提供服务的人员在工作中发现各种问题和安全隐患，必须向甲方报告。

5、乙方应全面负责处理其服务范围内因服务质量问题引起的各种冲突、纠纷，并承担由此造成的相应经济及法律责任。

6、服务期内由于乙方责任造成第三人、甲方人身伤亡和财产损失的，由乙方负责赔偿。

7、乙方工作人员在服务区域内发生违法、违规行为的，所造成一切后果及损失，由乙方承担责任并负责赔偿，甲方直接在当期及以后的服务费中扣除。

8、乙方的管理方法应与时俱进，不断创新；在日常管理中应具备智能化管理。

四、付款与考核

1. 付款方式：在服务期内，甲方以合同总金额按月平均支付服务费，甲方将分别于每月 25 日（由于资金支付考核要求，支付时间可根据实际需要作调整）对乙方提供的服务进行考核评分，根据服务考核标准得分决定是否扣减服务费用，乙方每期开具的管理服务费发票金额应扣除前期的考核扣、减的相关金额。如乙方提供服务不足一个月的，按日计算管理服务费。乙方应在收到甲方书面月度考核结果后 7 个工作日内提交甲方确认的月度服务费有效完税发票及其他相关报销资料给甲方有关部门作为支付依据，甲方应当自收到发票后 10 个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户。

2. 验收要求：甲方每月对乙方履行政府采购合同情况进行检验和评价，以确认其是否按合同约定履行义务。具体验收内容和要求详见附件一：《纳税辅助及后勤管理服务考核表》、附件二：《项目验收书》。

3. 绩效考核管理：甲方每月对乙方工作进行月度绩效考核与综合工作监督检查，连续发出书面整改通知 3 次后依旧不整改、不合格或者单次考核分数在 70 分以下（不含本数）的，甲方有权解除合同。

4. 支付办法：根据本项目情况，甲方每月对乙方的管理服务绩效进行考核，并以考核的分数作为综合考核结果按以下支付服务费。

序号	考核分值	支付服务费比率
1	90 分及以上	按合同全数支付当月服务费用
2	80-89	扣当月服务费用的 5%，并发出书面整改通知书
3	70-79	扣当月服务费用的 10%，并发出书面整改通知书

序号	考核分值	支付服务费比率
4	70 分以下 (不包括 70 分)	不支付当月服务费用, 并有权解除合同

五、违约责任与赔偿损失

1. 乙方提供的服务不符合本合同约定的, 甲方有权拒收, 对于乙方不符合甲方要求的事项, 有权要求乙方进行整改; 乙方整改后仍不符合要求或拒不整改, 甲方有权单方解除合同, 且不支付不符合合同约定的服务所对应的服务费, 并且乙方须向甲方支付本合同总价 5% 的违约金。

2. 乙方未能按本合同约定时间提供服务, 从逾期之日起每日按甲方已支付合同价款 3% 的数额向甲方支付违约金; 逾期 15 天以上 (含 15 天) 的, 甲方有权终止合同, 要求乙方退还甲方已支付的合同价款, 并且乙方须向甲方支付本合同总价 5% 的违约金, 由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

3. 甲方无正当理由拒绝接受服务; 到期拒付服务款项的, 甲方向乙方偿付本合同总价的 5% 的违约金。甲方逾期提起付款申请手续的, 则每日按甲方逾期支付价款的 3% 向乙方偿付违约金。

4. 对于因甲方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的, 甲方应当依照以下合同约定对乙方受到的损失予以赔偿或者补偿; 乙方需对自身受到的损失提供充分的证据和合理的计算依据, 甲方在收到乙方提交的损失赔偿申请后, 应在合理期限内进行审核并作出决定。如甲方对乙方的损失赔偿申请有异议, 双方应友好协商解决; 协商不成的, 可按照本合同约定的争议解决方式处理。

5. 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》及相关规定处理。

6. 本合同所述损失包括但不限于律师费、诉讼费、差旅费、评估费、鉴定费、财产保全费、保全担保费等费用。

六、争议和纠纷处理

1、本合同在履行期间, 双方发生争议时, 双方可采取协商解决或请有关部门进行调解。

2、当事人不愿通过协商、调解解决或者协商、调解不成时, 可向合同签订所在地人民法院提起诉讼。受理期间, 双方应继续执行合同其余部分。

3、本合同签订地为: 四会 市。

七、不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后1日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。（本条所指不可抗力包括：战争、火灾、洪水、台风、地震等双方认为属于不可抗力且足以被迫停止或推迟合同履行的原因）

八、税费

在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

九、其他

1、本合同为 国家税务总局四会市税务局 2025-2027 年纳税辅助及后勤管理服务采购项目（项目编号：GDZY25CGS021） 的最终合同文件，本项目的招投标文件、会议纪要、协议等均为本合同不可分割之一部分。

2、本合同一式伍份，具有同等法律效力，甲、乙双方各执两份，采购代理机构一份。

3、本合同如有未尽事宜，经甲乙双方协商达成的补充协议，经双方代表签字、并加盖公章后生效，与本合同具有同等法律效力。

4、本合同经双方签约代表签字并加盖公章后即生效。

甲方：国家税务总局四会市税务局（盖章）

乙方：广东延茂物业管理有限公司（盖章）

甲方代表（签名）

乙方代表（签名）

银行账户：

银行开户行：广东四会农村商业银行股份有限公司

高新区科技支行

签约日期：2025 年 7 月 28 日

签约日期：2025 年 7 月 28 日

附件一：

纳税辅助及后勤管理服务考核表

序号	绩效考核标准	扣分标准 (每出现一次按对应项扣分,可累扣)	考核情况	扣分	备注
1	<p>纳税服务质量考核: (每项 1 分; 最高 6 分)</p> <p>1.服务人员出现无故迟到早退、旷工等考勤情况的, 每次扣 1 分。</p> <p>2.服务人员不服从甲方工作与培训安排的, 每次扣 1 分。</p> <p>3.服务人员发生无故与甲方员工或服务对象起冲突等负面事件的, 每次扣 1 分。</p> <p>4.乙方及服务人员发生信息泄露等负面事件的, 每次扣 1 分。</p> <p>5.未按照《国家税务总局广东省税务局办税服务厅管理规范》要求落实服务规范要求的, 每次扣 1 分。</p> <p>6.没有遵守相关工作指引, 或因工作措施不当, 造成工作未能按时完成的, 每次扣 1 分</p>	6 分			
2	<p>食品质量整体考核: (每项 2 分; 最高 4 分)</p> <p>1.是否存在加工过期变质腐烂食品和肉菜, 确保无食物中毒事件发生。</p> <p>2.是否擅自更改甲方提供的菜单及食品份量, 蓄意破坏、减少原料数量。</p>	8 分			
3	<p>面点区域: (每项 2 分; 最高 6 分)</p> <p>1.是否做到边做边清洁的原则, 工作台、地面是否保持干净、整洁、无积水、无垃圾;</p> <p>2.所有机械设备用完后是否实时清洗干净, 是否用干毛巾抹干并定期添加润滑油;</p> <p>3.制作食物时是否人不离炉, 保证消防安全。</p>	6 分			
4	<p>粗加工区域: (每项 1 分; 最高 5 分)</p> <p>1.是否遵循肉、菜、生、熟分区域与分砧板加工的卫生要求 ;</p> <p>2.加工标准厚薄长短是否能达到切割要求;</p> <p>3.加工好的肉食是否无血无毛无污物无异味;</p> <p>4.加工好的蔬菜是否无泥巴无杂物;</p> <p>5.是否能在规定的时间内提供标准粗加工食物。</p>	5 分			

5	<p>烹调区域：(每项 1 分；最高 7 分)</p> <p>1.是否能按时间提供食品，保证食品安全；</p> <p>2.是否按卫生标准规定调剂饭菜的花色品种确保食品煮熟煮透；</p> <p>3.加工高危食品(例如豆浆、四季豆等)是否严格按照指引操作；</p> <p>4.是否贯彻执行“边工作边清洁”的要求保持炉头区域干洁；</p> <p>5.是否保持水渠畅通并定时清洗消毒；</p> <p>6.是否做到每人都会使用灭火器及灭火毡；</p> <p>7.制作食物时是否人不离炉，保证消防安全。</p>	7 分			
6	<p>配餐情况：服务人员是否态度认真，配餐是否及时，是否做到饭热、菜香，汤类干净，无夹生饭、不净菜，不允许影响食堂就餐人员按时就餐。</p>	5 分			
7	<p>送餐情况：重大活动或甲方指定时，送餐是否及时，仪表整洁；是否货品完好无撒漏；是否快速准时；能否保障外勤在职人员的就餐情况。</p>	3 分			
8	<p>食品存放：(每项 2 分；最高 6 分)</p> <p>1.食品是否分类分架、隔墙离地存放，是否做到先进先出，</p>	6 分			

	<p>尽量缩短储存时间；</p> <p>2.食品存放是否实行生、熟独立存放，成品与半成品隔离；</p> <p>3.发现腐败变质、超过保质期的食品时，是否及时处理，处理前是否与正常食品分开存放并有明显标记。</p>				
9	<p>食品留样：乙方是否指定专人分别负责食品留样采集、留样监督、留样销毁、留样记录工作。(留样食品包括：每批次采购的禽畜肉类、水产品、豆制品、蔬菜类等未经工业包装的食品原料及每餐的饭菜等成品。各种留样食品必须按要求留足 50g-100g,留样 48 小时，留样期满后由专人负责销毁，留样专用器具使用后要清洁消毒，以备下次留样使用。)</p>	3 分			
10	<p>餐具、厨具保洁：(每项 1 分；最高 6 分)</p> <p>1.是否严格清洗消毒，经过洗碗机清洗的餐具，是否无油垢无残渣；</p> <p>2.消毒后的餐具是否无水滴无油垢无残渣无异味、干爽，碗托是否加盖放好；</p> <p>3.保洁柜是否每天清洁消毒；</p> <p>4.洗碗机是否按要求每天清洗、保养；</p> <p>5.碗、托盘、餐具是否每月进行了两次浸渍；</p> <p>6.是否每 20 天不少于一次对洗碗机进行专门的消毒。</p>	6 分			
11	<p>饭堂各区域的地面清洁：(每项 1 分；最高 3 分)</p> <p>1.每天上、下午是否各进行了一次拖抹清洁，保洁后是否留有水渍、污迹；</p> <p>2.每周是否进行了一次清洁大扫除及消毒工作；</p> <p>3.如有流行传染性疾病时，每天是否进行了消毒工作，并做好记录。</p>	3 分			
12	<p>就餐区、客餐区的清洁：(每项 1 分；最高 6 分)</p> <p>1.就餐区、客餐区是否保持明亮洁净；</p> <p>2.每天是否对玻璃、墙裙及餐台进行清洁保养，清洁后的地面、餐具是否留有污迹、油迹、汤水；</p> <p>3.餐桌餐椅是否做到摆放整齐，天花无蜘蛛网；</p> <p>4.甲方员工就餐完毕是否及时收拾，是否影响其余员工的就餐；</p> <p>5.是否在合适的地方摆放指示牌，安全标识是否明显；</p> <p>6.雨天或潮湿天气地板是否保持干爽，是否提醒小心地滑。</p>	6 分			
13	<p>废料处理：厨房各部位产生的废料、废弃物或餐具中残留的食品等各种垃圾是否存放在带盖的垃圾桶内，并及时清理运出厨房不隔夜。</p>	3 分			
14	<p>设备清洁：对电炒炉、煤气炒炉、蒸汽炉、万能蒸烤箱、煤气汤锅、保温餐炉、切肉机、切骨机等日常使用的设备设施，使用前使用后是否进行清洁保养，清洁保养后是否留有水渍、油渍、汤水及杂物。</p>	3 分			
15	<p>设备设施维护：(每项 1.5 分；最高 3 分)</p>	3 分			

	<p>1.对各设施设备是否每周进行了检查、清洁及维护保养,确保设备可正常运转和使用;</p> <p>2.冰箱、冰柜等设备是否三个月除霜一次,是否使用金属利器敲击硬刮制冷管上的冰层,是否清除了散热孔周围的异物,使其保持良好的通风散热,除霜或清理积水后是否及时将排污孔堵上。</p>				
16	人员培训:是否严格执行《食品安全法规》,每月定期进行食品安全卫生相关知识的培训,并建立相关培训记录档案。每月至少组织一次安全生产培训,并建立相关培训记录档案。	2分			
17	应急演练:乙方是否每年进行了二次以上的饭堂专项应急预案演练(专项内容可为食物中毒、火灾、触电等),并建立了相关应急预案演练计划、演练记录档案。	3分			
18	服务态度:服务态度是否友好、文明。是否按要求做到穿着整齐、仪表端庄,上岗时是否佩戴劳保用品(口罩、围裙、帽),是否使用一次性手套,不允许用手直接拿取熟食。	2分			
19	乙方是否统一着装,是否留有长指甲或涂指甲油,是否佩戴首饰工作。	2分			
20	乙方未到用餐时间,是否存在随意吃任何食品现象(验收人员、厨师及制作加工者试吃除外),或是否存在打包甲方剩余饭菜的现象。	2分			
21	乙方是否对其所有服务人员每年定期进行身体健康检查,健康证、身体检查报告等相关资料是否留底备案。	10分			
22	乙方协助甲方严格进行食材验收,发现不合格食材并进行退换货的,每发现一次加1分。(加分项)				
扣分合计:					
最终得分:			考核结果:合格()不合格()		
考核人:			考核日期:		
甲方负责人:			乙方项目负责人:		

附件二：

项目验收书

一、项目基本情况

- (一) 项目名称及编号
- (二) 合同名称及编号
- (三) 乙方名称、乙方联系人及联系方式
- (四) 合同金额

二、项目基本内容

- (一) 合同约定的主要内容
- (二) 本次付款对应的合同内容和所属阶段

三、组织验收情况

- (一) 验收情况，包括验收内容、验收期限等
- (二) 验收评价及结论，包括项目执行情况、是否通过验收等

四、其他需要说明的情况

五、应支付合同款情况

依据验收结论，本次验收后应支付合同第几次付款及付款金额等

项目负责人签字：

验收牵头部门领导签字：

验收部门 (章)

年 月 日

