

第一包 物业管理服务

一、采购项目情况

(一) 项目概况

1. 本项目共涉及四个办公区,建筑面积 52617.79 平方米,院落及门前三包面积 4671.41 平方米。分别是省税务局综合办公楼(以下简称:“一办”)、静宁路办公区(以下简称:“二办”)、张家园办公区(以下简称:“三办”)和陆都办公区(以下简称:“五办”)。其中一办位于金昌南路 353 号,面积约 21901.5 平方米,主要服务区域是 1-26 层、会议室、活动室、设备层及院落(含门前三包区域);二办位于甘南路 464 号,面积约 20459.7 平方米,主要服务区域是 8-15 层、会议室、活动室、南大门四层办公楼、设备层及院落(含门前三包区域);三办位于张家园 56 号,面积约 5118 平方米,主要服务区域是 1-8 层、会议室及院落(含门前三包区域);五办位于广场北路 122-132 号,面积约 9810 平方米,主要服务区域是票证库房、小八楼、干部活动中心、消控室、监控室、地上下车库、库房和院落(含门前三包区域)。

2. 拟采购物业管理服务内容包括:

- (1) 房屋建筑日常管理维护;
- (2) 基础设施设备、水、电、气、热、消防等公共管网设施的日常维护;
- (3) 安全与秩序管理服务;
- (4) 消防安全管理服务;
- (5) 保洁服务;
- (6) 会议接待服务;
- (7) 绿化养护服务;
- (8) 其他专项服务;
- (9) 采购方委托的其他事项。

(二) 服务期限: 3 年。

(三) 项目预算: 全年 353 万元。

(四) 合同签订: 合同一年一签。

二、管理服务人员的数量、岗位配置及要求

(1) 服务人员需求

岗位名称	人员数量				
	一办	二办	三办	五办	合计
项目经理	1				1
综合维修	7	5	按实际需求， 临时安排	按实际需求， 临时安排	12
安保员 (含收发服务)	13	14	2	8 (含票据库)	37
保洁员	14	6	1	2	23
会议服务	5	2	0	0	7
小计	39	27	3	10	80

★(2) 人员调配增减需经供应商同意后执行。

(3) 综合维修: 从事供水及下水、供电、供暖、中央空调、太阳能热水、电梯等设备
及管网的安全运行操作及维修保养等工作; 办公家具、门窗、门锁的维修; 办公家具的搬移
工作。其中 1 名人员必须精通通讯专业知识, 兼职机关电话移机, 线路调整维修等业务, 有
较强的责任心, 实操经验丰富; 2 名人员必须持有高压电工证; 2 名人员必须持有国家行业
主管部门颁发的锅炉操作工证书。

(4) 安保员: 身体健康, 有较强的责任心, 意志坚强, 无不良的社会记录。

(5) 消防管理员: 熟悉消防工作流程及制度、掌握消防器材使用知识; 具有消防设备
控制、消防事故处理的工作经验。

(6) 保洁员: 身体健康, 吃苦耐劳, 精神饱满, 动作迅速、专业高效, 具有良好的服
务态度。

(7) 会议服务: 会议服务人员形象气质佳, 具有良好的服务意识和态度。

(8) 收发服务: 信件、报纸、快递的收发。

三、主要设备设施情况

1.一办

设备名称	数量	存放地点	备注
空调主机	2	6层	
空调循环水泵	3	6层	
热水锅炉	2	25层	
热水水箱	1	25层	
热水循环泵	2	25层	
热水炉前泵	2	25层	
采暖锅炉	2	6层	
采暖炉前泵	2	6层	
采暖循环泵	2	6层	
电梯	3		
高位水箱	2	26层	
消防泵	5	负2层	
生活水泵	2	负2层	
配电室	1	负2层	

2.二办

设备名称	数量	存放地点	备注
生活水箱	3	15层	
设备水箱	3	负1层、负2层	
锅炉	2	负1层	
中央空调主机	1	负1层	
配电柜（高）	2	负1层	
配电柜（低）	1	负1层	
电梯	4		
监控主机	5		
冷却塔	1		
设备控制柜	14		

水泵	46		
电梯控制机房	1		
车库升降梯	1		

3.三办和五办因设备较少不再列明。采购方将组织对以上 4 个办公区的实地勘察，以便投标人了解设施设备情况。

四、物业管理服务的目标、内容和质量标准

(一) 总体目标

(1) 房屋及配套设施要求：采用分工负责、责任到人。建立完善的巡查制度，严格装修审批管理，健全档案记录，每半年进行一次房屋完好率检查。

(2) 综合维修要求：维修人员应 24 小时待命，接到维修通知立即组织维修，15 分钟内到达现场。临修项目及时完成，水电急修工程不过夜。

(3) 保洁要求：除办公室外所有区域，按保洁工作标准进行操作，实行定时定期程序化作业，责任到岗，严格考核。

(4) 公共照明、停车场地、院落、道路要求：落实责任人，坚持对公共照明及停车场等公用设施进行日常巡视检修和定期维护保养，并健全档案记录。

(5) 安保管理要求：结合闭路监控实行 24 小时保安巡查制度，明确保安职责，层层防卫，以人防和技防相结合，杜绝治安案件发生。

(6) 绿化要求：划定责任，及时修剪花草树木，做好办公区的绿化服务。

(7) 防止火灾发生、消防、监控系统要求：全员义务消防员制，定期培训和学习。由消防安全员进行日常巡视，发现隐患及时处理，确保办公楼安全；消防安全员每日巡查，做好检查记录，发现问题及时通知维保公司进行修复。

(二) 物业服务内容及具体要求

1.房屋日常管理和养护；房屋结构和使用安全

(1) 对房屋进行日常管理、维修、巡查、养护，确保房屋无安全隐患。

(2) 每六个月对房屋主体结构及使用安全进行检查，发现问题分清大中小维修范围及时上报采购方，并根据采购方的决定组织维修、翻新和改造工作。

(3) 定期对内、外门、楼道内防火门、窗户进行安全检查，保证使用正常，完好无损。

(4) 从房屋使用安全的角度出发, 有计划的对房屋的主体结构每 6 个月进行巡查、检查一次, 并出具详实的检查报告。

(5) 大风、暴雨等极端天气前后必须进行应急检查。

(6) 管井等按月巡检和保养, 确保畅通无损。

(7) 每周一次对内、外门、楼道内防火门、窗户进行安全检查, 确保门、窗开闭灵活, 无异常声响; 确保门窗玻璃无破碎。

(8) 每六个月 1 次对屋面泄水沟、室内、室外排水管道进行清扫、疏通, 保障排水畅通; 要经常性地对屋顶进行检查, 发现防水层有鼓包、碎裂、隔热板有断裂、缺损的, 应及时做出专项维修计划, 及时向采购方报告。

(9) 定期对门窗、墙面、地面、天棚巡查, 及时修缮, 外观统一无明显污渍。

(10) 定期巡检办公楼, 确保墙面、地面表层无剥落, 面砖、地砖平整不起壳、无遗缺。

(11) 修补的粉刷层及面砖等应保持与原墙面无色差、材质一致。

2.变配电系统

临时用电管理措施齐全有效, 限电、停电审批权限明确。定期进行高压电器设备试验, 测试合格报告存档完善; 合理确定检查、维护、清洁周期, 定期进行, 并做好记录; 高低压配电操作规范, 表计显示准确, 运行正常, 温控显示准确, 联控动作正常, 系统运行正常, 蓄电池组充放电稳定, 符合工作要求, 功率因素自动补偿电容器(阻)运行正常, 自动切换正确可靠。楼层用电安全由值班人员按要求每天二次巡检并做好记录。

(1) 配电室要求实行 24 小时值班制, 具有配电室值班制度、配电室交接班制度。

(2) 严格执行《电气设备运行管理规程》和《电气安全操作规程》。

(3) 每月一次对配电设备检查维护, 保证配电设备处于良好状态, 确保供电的可靠性。

(4) 值班人员每天二次记录电器仪表数据。

(5) 及时发现并解决故障, 维修合格率 100%。

3.给排水系统

应每六个月对给排水系统进行给扩、润滑。每天检查一次污水泵、提开泵、阀门、管线等, 定期对水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养, 如遇供水单位限水、停水应按规定时间通知采购方。

- (1) 值班人员每 2 小时巡查高低区生活水箱一次，确保水箱水位正常。
- (2) 每天将所有卫生间、清洁间、食堂所有供水管道及水阀检查一遍，确保使用良好。
- (3) 水泵间的设备及房间卫生每周清理一次，保持清洁。
- (4) 每月水泵加油一次，保证正常运行。
- (5) 所有生活水池（箱）每半年清洗一次，达到卫生防疫的要求，出具水质检测报告。
- (6) 值班人员每天巡查所有污水池一次，确保水位处于正常。
- (7) 保持大楼雨水管的清洁畅通，入口处加装护网，防止堵塞。

4.照明系统

照明系统应定期检查、维护巡检，遇有故障，及时处置，保证正常运行和安全。

- (1) 值班人员每天将所有照明配电箱、插座箱检查一遍，开关及线路是否有过热，开关是否有异常声音等，发现问题立即解决，确保照明系统正常使用。
- (2) 开关、灯具、光源有损坏的必须当日解决。
- (3) 室外照明及室内公共区域每天巡查一遍，并按规定时间开关。
- (4) 要及时排除故障，一般故障排除时间不超过 2 小时，维修合格率 100%。

5.避雷系统

协助采购方聘请有资质的专业机构检测避雷系统，每年检查一次大楼、重要机房的设备防静电的接地是否可靠，并对办公楼的各楼层的钢窗、钢结构进行外观检查，每六个月对办公楼顶层的避雷带、避雷针、避雷线、避雷网、顶层屋面设备的接地装置进行全面检查，每六个月一次对楼层强、弱电间内的接地装置进行检查，遇有问题及时解决，保持办公楼顶部所有的避雷设施及接地的金属物体的接地完好。每月一次对办公楼变配电室的设备的接地带进行检查，每季度对办公楼各重要机房内的配电柜及设备接地进行检查，保证所有机电设备、管道构架等金属接地良好。

- (1) 每天检查大楼避雷系统一遍，所有连接处必须接触良好。
- (2) 每六个月对大楼接地网进行测试一次，保证接地电阻正常。

6.电梯系统

及时发现问题，采取必要措施，报告采购方及维保服务单位。

- (1) 对电梯进行简单维修，电梯运行出现故障后及时发现通知采购方、电梯维保单位

并能及时采取必要可行措施。

(2) 配合专业维修保养单位对电梯进行年检、定期保养和维修，并按照所签定的设备维保合同对其提供的服务进行监督。

7.消防系统

对火灾自动报警系统、自动喷淋系统、室内灭火栓、水炮、排防烟系统、安全疏散应急系统、防火门系统、灭火系统等进行日常管理和检查。配合消防维保单位进行维保。

(1) 制定消防设施设备的日常管理制度。

(2) 要保证安全出口、疏散通道畅通；消防水带每六个月检查一次，应无破损，发黑、发霉现象。

(3) 联运控制台工作正常、显示正确，误报率不超过 3%；配合维保单位做好消防维保工作。

(4) 消防管道、阀门至少每年除锈刷漆；保证消防用水的基本储备，确保火灾险情时的应急灭火用水；每月对消防设备定期检查一次，重大节日增加检查次数，有故障时，维修人员应及时到场；有突发火灾应急预案。

(5) 对消控值班室人员的定期培训；协助采购方每年组织一次防火演练。

(6) 消防设备损坏，配件由采购方提供，中标方负责更换。

(7) 配合采购方完成相关单位消防检查工作。

(8) 遇突发事件 15 分钟到场响应处理。

(9) 协助采购方进行每年一次的消防安全评估和消防设施年度检测，费用由采购方承担。

8.公共设施系统

(1) 路面平整无损，路牙、井盖无损坏，停车场干净、整洁，车辆停放有序。

(2) 道路标准：不定期巡查路面、路牙、井盖，发现问题及时维修，确保路面平整、无积水、道路畅通无阻，路牙平直无缺损。

(3) 停车场标准：光线充足，标志规范明显，地面干净整洁，设备设施正常齐全。

9.锅炉设施

9.1 包括但不限于：日常设备维护，主体、辅机设备（包括燃烧机、锅炉控制系统、压

力表、燃气报警器、阀门、循环泵、除污器、过滤器、水箱、水处理、烟囱等，保障锅炉运转的水、电、气、电子设备、电器等) 维修、故障排除，定期检查锅炉运行与保养质量并运行系列预防性维护；故障响应服务；配件安装服务；档案管理服务等。

9.2 协助维保单位服务内容：

- (1) 维保锅炉。
- (2) 清理检查锅炉烟管。
- (3) 燃烧机、控制器维护及保养。
- (4) 锅炉阀门检查保养。
- (5) 每年供暖期设备使用前、使用中、使用后必须全面检测维修并保养。
- (6) 派专人 24 小时值守锅炉房，锅炉在投用过程中出现任何突发性事故，及时联系维保单位并向采购方报告。

10. 保洁服务

服务内容：办公楼公共区域、领导办公室、会议室、院落、设备机房等。

10.1 办公楼公共区域：

- (1) 会议室：每天进行循环保洁；对会议桌面进行擦拭，座椅摆放整齐，拖净地面，倾倒垃圾。每月对会议室的天花板、灯具高位清洁，做到无积尘、无污渍；每六个月清洁地毯。
- (2) 墙面（含地脚线）：每周进行一次清洁；对墙面高位部分每月二次清洁，做到无积尘、无粘贴物、无污渍。
- (3) 地面：每天清洁二次，循环保洁。每六个月对地面进行一次彻底清洗，做到无尘、无水渍、无污渍、无烟头、无纸屑、光亮整洁。
- (4) 楼梯（扶手、梯位）：每天清洁一次，循环保洁，做到干净、无积尘、无污渍。
- (5) 玻璃门：每日清洁一次，做到无尘、无污渍、无水印。
- (6) 垃圾篓、桶：每日不定期进行清洁，做到垃圾不超过 2/3，无异味、外表无尘，无污渍。
- (7) 天花灯具：每月进行一次清洁，做到无积尘，无污渍。
- (8) 电器开关：每日进行一次清洁，做到无积尘，无污渍。

(9) 防火门及附件：每周进行二次清洁，做到无积尘，无污渍。

(10) 电梯：定期进行循环保洁，做到电梯门及按钮无指印，无积尘、干净、无污渍，每天清洗电梯垫。

10.2 洗手间

(1) 地面：每日清洁二次、循环保洁，做到地面及防水垫无尘、无水渍、无污渍、无烟头、无纸屑、光亮整洁。

(2) 天花灯具：每月进行一次清洁，做到无积尘、无污渍、灯罩光亮。

(3) 隔板：每日进行一次保洁，做到无污迹、无污渍，无张贴物，无乱写乱画。

(4) 洗手台、镜面：及时清理，循环保洁，做到镜面无水迹、无手印、无毛绒；台面无水迹、无头发，水龙头光亮无旧水印。

(5) 废纸篓：每日数次循环保洁，做到垃圾不超 2/3，垃圾袋无异味。

(6) 干手器、擦手纸盒，洗手液盒：每日清洁一次，做到无尘、无污迹、无手印。

(7) 便池：每日及时清理，循环保洁，做到无烟头、无锈迹、无痰渍、无堵塞、无异味。

(8) 保持卫生间上下水畅通，如遇堵塞，由物业公司负责疏通，做好卫生间设施设备的保养检修工作，发现损坏，及时报告相关部门。

(9) 清洁时门口须放“正在清洁”告示牌；及时冲洗座厕，便池不能有异味；必须使用中性清洁用品，以免损坏洁具。

10.3 室外公共区域

(1) 院内广场、道路、停车场每天定时清扫两次，清除地面的果皮、纸屑、树叶、烟头等杂物及油污、痰渍等污渍，清扫工作需在当天早上 8 点前及下午 14 点前清扫完毕。

(2) 院区内除固定清扫外，还应安排巡回保洁，发现果皮、纸屑、树叶、烟头等杂物及油污、痰渍等污渍随时清理。

(3) 雨雪天应及时清扫路面，确保路面无积水（雪）及杂物。

(4) 垃圾桶、果皮箱每天清洁，做到外观清洁，无污渍，垃圾及时清运。

(5) 路灯灯管灯具按季度清擦，要求无灰尘、明亮清洁。

(6) 标牌、指示牌：每日清擦一次，做到无尘、无污渍、标牌光亮。

(7) 消防器材每日清擦一次，保持表面干净，摆放整齐。

(8) 减速带表面干净无明显污迹。各种道闸表面无灰尘。

10.4 设备清洁

(1) 设备机房、管道、指示牌无卫生死角、无垃圾堆积，无积尘、目视无蜘蛛网、无明显污渍、无水渍；每月集中清扫设备间地面一次。

(2) 指示牌、广告牌无灰尘、无污迹，金属件表面光亮。

(3) 消防栓、消防箱外表面光亮、无印迹、无污渍，内侧无积尘、无污迹。

(4) 报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无积尘、无污迹。

(5) 喷淋盖、烟感器、扬声器无积尘、无污渍。

(6) 监控摄像头、门警器表面光亮、无积尘、无斑点。

10.5 注意事项

(1) 清洁工作完成后应把清洁后的物品摆放回原位。

(2) 发现室内设施损坏应及时报告有关管理人员。

(3) 保洁员上岗前要严格检查仪容仪表；工作时精神要饱满，讲礼貌、讲礼仪，做到走路轻、说话轻而清晰，操作轻盈而姿态美观大方。

(4) 清洁工具无残缺、干净、整洁，分类使用。

(5) 在清洁中，如遇上级领导检查，先回避；领导检查完毕后再进行清洁。

11.秩序维护服务

11.1 人员要求：

(1) 秩序维护人员接受过相关安全护卫知识与技能培训。

(2) 上岗时佩带统一标志，器械佩带规范，仪容仪表规范整齐。

11.2 出入管理标准：

(1) 出入口实行 24 小时值班。

(2) 加强对进出人员的管理，非办公人员进入、非办公时间进入应进行登记。

(3) 对于来访人员用语文明规范，必要时引导至电梯厅或指定区域。

(4) 加强对进出物品的管理，大件物品搬出应实行查验放行制度；发现有可疑危险品时，应予以扣留，并上报采购方。

(5) 根据实际情况规定车辆行驶路线,对进出车辆进行有效疏导,保证出入口的安全、通畅。

(6) 对外来人员和车辆、物品的进出应做好记录,记录保存时间不少于一年。

11.3 监控标准:

(1) 监控室内实行专人 24 小时值班。

(2) 监控设施齐全,保证对出入口、内部重点区域的安全监控、录像。

(3) 确保监控室内电话畅通,接听及时。

(4) 监控室收到火情、险情及其他异常情况报警信号后,应及时报采购方,并安排相关人员及时赶到现场进行前期处理,必要时可报警。

(5) 监控记录保持完整,保存时间不少于一年。

(6) 消防监控建立 24 小时巡查机制,做好巡查记录。

11.4 巡查标准:

(1) 应根据楼内实际情况,制定合理的巡查路线。

(2) 白天巡查次数不少于二次,夜间巡查次数不少于一次,对锅炉房、配电室、水箱间、设备机房等至少每 6 小时巡查一次。

(3) 巡查保持两人一组进行巡查,并做好巡查记录。

(4) 巡查过程和监控室实行联动,收到监控室发出的指令后,巡查人员应及时到达现场。

(5) 巡查中注意异常声响、气味,如有可疑现象,应立即查明并上报,对紧急情况须采取必要的处理措施。

11.5 车辆停放管理标准:

(1) 指定车辆的停放区域,实行专人管理,保证车辆停放有序。

(2) 非机动车应定点集中存放,整齐有序。

11.6 突发事件处理标准:

(1) 制定常见突发事件的应急预案,建立快速响应机制。

(2) 明确突发事件处理责任人。

(3) 事件发生时应及时告知采购方,重大突发事件按规定上报,并协助采取相应措施。

- (4) 定期对相关人员进行应急预案培训。
- (5) 每年组织一次以上应急预案演习。
- (6) 根据采购方需要，遇有突发事件时，提供增援服务。

12.客户服务

12.1 接待

接待来人和来电的访问。

- (1) 文明礼貌、举止大方，言行得体，接待来人要热情。
- (2) 接待来人来电访问，并及时做好相应的记录，使用专业术语和标准程序予以回答和处置,对不明的事宜要尽快请示领导及相关工作人员及时获取准确信息,并作出明确答复。
- (3) 对采购方提出的相关要求，在服务范围内的事项及时处理，对超出范围的事项及时请示领导，能帮忙的尽量帮忙，对超出能力范围之外的事项要直接说明。

12.2 会议服务

提前准备好会议场所，布置好与会环境，做好会议过程当中的服务。

- (1) 保证配合在重大活动、节假日和周末进行的各项临时性活动的保洁、运行等服务。大型会议活动时随时增调保洁人员，保证接待任务顺利完成。配合各类大型活动或上级检查临时性任务时，在原有物业人数的基础上必须无偿增派各类物业服务人员，圆满完成采购方交代的任务。
- (2) 清洁会场环境卫生，布置会场氛围，准备会议用具，准备茶水等物品，提前营造适合的会议环境（如提前开空调、提前倒茶水等）。
- (3) 会议的过程当中的动作娴熟，流程规范、服务到位、文明礼貌、举止大方，言行得体。

12.3 信件、快递收发服务

保障收发室值班、报纸投递、快递收发和文件邮寄服务。

13.绿化管理

- (1) 科学修剪、施肥；及时浇水、防虫治虫；做好日常维护、养护。
- (2) 做好室外季节性花草的种植、栽植计划和落实工作。
- (3) 做好花木的分配、摆放、更换和养护工作，确保花木的成活率在 95%以上。

14.定期服务

(1) 定期督促相关部门对各单位的化粪池进行检查和清掏，保持化粪池通畅，严禁化粪池外溢。每六个月对化粪池进行消毒。

(2) 按季检查蚊、蝇、鼠、白蚁、蟑螂等虫害情况，做好防疫和灭杀工作。按季对机关的病媒生物进行投药、防治、作好记录、确保病媒生物各项指标达到国家标准。

(3) 定期对公共区域、卫生间、过道、楼梯间等的消杀消毒工作。

15.票证库房安保

(1) 严格执行《票证库房保安人员工作制度》及有关库房管理制度，确税收票证库房安全，并制定相应的安全保卫措施及办法；

(2) 24 小时双人上岗（1 人值守库房，1 人值守监控室），每 30 分钟人工巡检一次，电子监控室昼夜监控，并长期保留，不得随意关机，做好巡检纪录；发现异常，及时报告；

(3) 中标方保安人员对进、出库物品，须核准数量，做好记录；

(4) 中标方需搞好岗位培训，提高保安人的政治、业务素质，确保保安人员熟练使用电子监控、防火和报警设备，并向保安人员配备有关警戒用具；

(5) 中标方保安人员须男性，初中以上文化程度，身体健康，一年以上保安工作经验，无违法乱纪等不良记录。

五、中标方要求

(1) 物业公司或服务期内必须按岗位要求足额配备人员，管理人员和服务人员男性 55 周岁以下，女性 50 周岁以下。

(2) 中标方必须遵守采购方对人员技术资格的要求。

(3) 会议服务人员和主要楼层的保洁员，上岗前须经过岗前培训，严守保密纪律。会议服务人员限女性，原则上年龄在 40 岁以下，在会议服务人员上岗之前要经过采购方审核，通过后方能上岗。

(4) 管理服务人员应接受过相关专业技能的培训，掌握物业管理基本法律法规，中标后及时熟悉办公楼的基本情况，能正确使用相关专用设备。

(5) 管理服务人员要有较好的素质和修养，有工作责任心，爱岗敬业。在服务过程中应保持良好的精神状态：表情自然、亲切；举止大方、有礼；用语文明、规范；工作主动、

热情、耐心、周到。工作期间，严禁脱岗、离岗、缺岗、串岗。

(6) 管理服务人员应按规定统一着装、着装整齐清洁，仪表仪容整洁端庄；在指定位置佩戴标志，行为规范，服务主动。认真完成采购方安排的工作事项。

(7) 管理服务人员应及时、认真做好工作日志、交接班记录等记录工作，做到字迹清晰、数据准确。

(8) 建立健全各项管理制度、各岗位工作标准和考核办法。

(9) 应制定针对各岗位的年度培训计划，并对培训的频次、范围、内界、人数进行详细说明，执行培训计划必须到位，同时做好记录整理和效果验证工作，确保人员素质持续提高，有效的满足采购方工作需要。

(10) 在 4 个办公区内至少设置一处物业经理办公室，建立 24 小时值班制度，设立服务电话，接受采购方对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录，档案资料定期装订成册。

(11) 物业公司在合同到期后，须配合下一任物业公司做好各项交接，保证物业工作正常运转。（供应商需书面承诺）

(12) 投标人应承诺完全配合采购方完成公共安全保障服务工作。

六、对中标方的其他要求

1. 中标方工作人员在采购方场所上岗工作期间应遵守职业规范和采购方制定的工作制度及采购规定，因合同范围内正常工作、意外和员工个人原因导致的中标方人员的人身损害由中标方负责。中标方工作人员伤残疾病等费用均由中标方自理。

2. 中标方对服务期间的安全负全责，因中标方管理造成人员伤害的，中标方应承担赔偿责任并对人身损害进行赔偿。

3. 因中标方原因导致采购方财产损失和人员人身损害的，中标方承担相应责任，并对损失和人身损害进行赔偿。

七、费用承担

1. 物业管理服务存续期间的设备设施运行、日常养护及零星维修的配件、维修材料（单次、单件金额在 200 元及以下）由中标方负责，费用由中标方承担。办公楼设备设施大中修、更新改造费用由采购方承担。

2.电梯维保、年检，水箱清洗、年检，配电系统维保，消防系统维保，空调系统维保，锅炉维保，音视频系统维护，监控系统维护，弱电系统维护，玻璃幕墙维修清洗，给排水系统维护，垃圾清运、化粪池清掏等费用由采购方负责承担。

3.物业管理服务所需服装、服务耗材、设备等（除纸品、洗手液、消毒液）均由中标方提供，费用由中标方承担。

4.灭火器的充装粉剂由中标方督促按时更换，费用由采购方承担。

5.采购方为中标方提供物业经理办公室所需的桌椅、设备、网络、固定电话等。

八、采购方提供场所、物资、资料等事项

1.采购方为中标方开展物业服务提供必要的场地。

2.采购方承担中标方在物业管理服务存续期间发生的水电暖费用。

3.采购方提供物业服务所需的图纸等基本资料。

九、服务费支付

该项目按季度支付物业服务费，履行合同起第1个月内预付第一季度费用，第4个月内预付第二季度服务费，第7个月内预付第三季度服务费，第四季度服务费在服务期满，考核结束后支付。

十、考核及扣款

（一）考核方法

对于中标方服务质量，采购方采取按月打分、按季汇总的方法予以考核。

1.按月考核

（1）采购方按月填写《物业服务月度考核表》，可采用日常巡查、调阅工作记录、征求意见等方式，对物业服务机构的运行情况进行考核管理。

（2）考核要认真负责、实事求是，科学合理打分。考核得分是综合评价物业公司为采购方提供物业服务能力和水平的参考。

（二）考核结果

1.按季度汇总3个月打分结果，以算术平均分作为本季度考核得分。

2.本季度考核得分在90-95分（不含95分）之间的，扣除该项目下季度物业服务费的1%；得分在85-90分（不含90分）之间的，扣除该项目下季度物业服务费的3%；得分在

80-85分（不含85分）之间的，扣除该项目下季度物业服务费的5%；得分80分以下的，扣除下季度物业服务费的10%；得分在70分以下的，扣除下季度物业服务费的15%。累计2次得分在70分以下的则按本款约定，终止物业管理合同。

3.季度评价得分低于90分的，采购方有权要求中标方进行整改，整改完成后方可支付本季度服务费；未能完成整改的，采购方有权暂停支付服务费。

十、服务启动时间

投标人按合同约定时间内启动服务。

十一、其他

（一）服务人员与采购方之间不存在劳动聘用关系。中标方提供的工作人员发生工伤等事故概由中标方负责。中标方违反法律法规规定与相关服务工作人员产生纠纷，给采购方造成损失的，采购方有权随时终止或解除合同，中标方承担由此产生的全部法律责任与经济损失。

（二）因中标方累计两季度达不到服务标准要求或导致采购方较大财产损失，造成较大负面舆情的，采购方有权索赔并终止合同。

（三）采购方应充分理解和考虑中标方物业服务实际需求，所提供服务的（包括但不限于项目范围内服务事项、加班和应急保障等）均包含在总报价内，采购方不再另行支付。

（四）中标方协助采购方做好档案资料交接、整理。

（五）采购方协助中标方进行物业交接，如产生费用，由中标方自行协商解决。

（六）因项目范围内物业停用，采购方有权按照实际减少人员调减服务费用。

附件 1: 物业服务月度考核表

物业服务月度考核表（ 月）

编号	项目	分值	得分
1	秩序维护（含停车场管理）	20	
2	保洁卫生服务	20	
3	设备设施维护	20	
4	绿化养护	5	
5	消防安全管理	15	
6	会议服务	10	
7	信息反馈	5	
8	业主评价	5	
合计		100	

被考核人：（公章）

考核人：（公章）

考核时间：

注：表中秩序维护（含停车场管理）、保洁卫生服务、设备设施维护 3 项内容根据以下考核表换算确定相应分值。

附件 2: 秩序维护考核表

秩序维护考核表 (月) 年 月 日

序号	考核内容	分值	考核细则	扣分	得分
1	每天24小时不间断值班	20	值班制度未建立或不明确, 值班人员工作不认真、责任心不强、交接不到位, 交接记录缺失, 值班出现间断的。 单项轻微的扣1-2分; 造成不良后果的扣5分, 扣完为止。		
2	值班期间统一着装及服务态度、礼仪	10	值班期间未统一着工作服, 未做好礼仪性接待及服务。 单项轻微的扣1-3分; 造成不良后果的扣5分, 扣完为止。		
3	所有设备、设施及物品的日常安全看护	15	设备、设施及物品的日常安全看护工作出现疏漏。 单项轻微的扣1分; 造成设备损坏、丢失的扣5分, 并承担相应经济损失。		
4	外来人员出入登记	15	外来人员出入登记制度未建立或不明确, 安保人员未核实身份, 登记记录缺失, 未得到本办公区工作人员的确认或同意私自放行。 单项轻微的扣1-2分; 造成不良后果的扣5分, 扣完为止。		
5	办公区监控报警系统	15	监控管理制度未建立或不明确, 监控设备发生故障未及时报修, 监控室无值班人员。 单项轻微的扣1-2分; 造成不良后果的扣5分, 扣完为止。		
6	消防报警系统	15	消防安全管理制度未建立或不明确, 消防设备发生故障未及时报修, 消控室无值班人员。 单项轻微的扣1-2分; 造成不良后果的扣6-10分, 扣完为止。		
7	停车管理	10	停放车辆管理制度未建立或不明确, 车辆出入登记记录缺失, 未按停车区域有序停车。 单项轻微的扣1-2分; 造成不良后果的扣5分, 扣完为止。		
得分					

附件 3: 保洁服务考核表

保洁服务考核表 (月)

年 月 日

序号	考核内容	分值	考核细则	扣分	得分
1	仪容仪表	10	女员工长发盘起、干净、无异味、无头屑,不得染过于鲜艳的颜色,不得化浓妆;男员工面部整洁、不留长发,鼻毛不得露出;工服穿戴整洁;佩戴胸卡;口腔牙齿无异物、口腔无异味;指甲干净、无污垢,整齐,不得染鲜艳的颜色;身体常洗澡、不得有异味,不得喷刺鼻的香水。 如仪容仪表不得体,单项轻微的扣 1-2 分,严重的扣 5 分,扣完为止。		
2	公共区域清洁保洁	55	楼内公共部位地面、地脚线、地毯、门窗、楼梯及扶手、电梯、天花板、空调口、标牌、宣传栏、暖气罩、消防箱、开关盒及灯具的清洁保洁,不留死角。 如工作不到位,单项轻微的扣 1-2 分,严重的扣 5 分,扣完为止。		
3	卫生间(水房)清洁保洁	15	地面、门窗、洗漱台、洗漱盆、洗漱镜、大便器、小便斗、垃圾桶、隔断、水房管道、阀门、热水器的清洁保洁;各类用品摆放到位;不得占用厕间。 如工作不到位,单项轻微的扣 1-2 分,严重的扣 5 分,扣完为止。		
4	花卉、养护、清洁	10	花卉摆放到位、按时浇水、及时修剪残枝枯叶; 如工作不到位,单项轻微的扣 1-2 分,严重的扣 5 分,扣完为止。		
5	设备损坏报修	5	设备损坏及时报修,不得延误。 如延误报修,扣 1-2 分,如造成不良影响,扣 5 分。		
6	相关工作纪律	5	楼内不得大声喧哗、不得在卫生间洗头洗衣、不得在休息间做饭。 如有发生,单项轻微的扣 1-2 分,严重的扣 5 分。		
得分					

附件 4: 设备设施维护考核表

设备设施维护考核表(月) 年 月 日

序号	考核内容	分值	考核细则	扣分	得分
1	房屋维修	4	未能按要求提供房屋检查记录的, 每次扣 1 分, 扣完为止。		
		6	对于房屋的日常零星修补, 未能及时按照采购方要求完成的, 每次扣 1 分, 扣完为止		
2	电梯、空调、锅炉	12	建立日志, 督促相应设备的维保单位进行维护。督促不到位的, 每次扣 2 分, 扣完为止。		
		18	日常巡查电梯、空调、锅炉等设备的配件。未能及时报修的, 每次扣 2 分, 扣完为止。		
3	给排水、供电、供暖设施	30	水泵房、水箱间、配电室、锅炉房等设备间和操作间管理制度未建立或不明确扣 1-5 分; 日志登记不全, 检查不及时扣 1-5 分; 未按规定对设备设施进行维护保养扣 1-10 分; 出现故障未及时处理扣 10 分, 扣完为止。		
4	公共照明系统	10	定期检查维护, 有缺损, 扣 1-2 分, 未维护保养, 造成故障的扣 5 分, 扣完为止。		
5	设施维护	20	卫生间用具、给排水, 办公室门窗、门锁、桌椅、电路等日常维护不及时扣 1-2 分; 造成严重后果的扣 5 分, 扣完为止。		
得分					

附件 5: 物业服务季度考核汇总表

物业服务季度考汇总表 (季度)

编号	项目	分值	第一月得分	第二月得分	第三月得分	季度得分
1	秩序维护 (含停车场管理)	20				
2	保洁卫生服务	20				
3	综合维修	20				
4	绿化养护	5				
5	消防安全管理	15				
6	会议服务	10				
7	信息反馈	5				
8	业主评价	5				
合计		100				

被考核人: (公章)

考核人: (公章)

考核时间: 年 月 日

第二包 机关食堂劳务外包

一、采购项目情况

（一）项目概况

1.本项目共涉及两个食堂，分别是省税务局综合办公楼（以下简称：“一办”）食堂和静宁路办公区（以下简称：“二办”）食堂，其中一办食堂位于金昌南路 353 号；二办食堂位于甘南路 464 号。

2.拟采购机关食堂劳务外包项目由采购方提供场所、水、电、气、设备、器具等，中标方服务团队根据本项目要求进行规范化管理和运营，提供满意和放心的菜品以及服务，保证食品安全和卫生，保证良好的环境卫生和工作秩序。采购方对运营情况进行全流程、全方位监管。

3.本项目的劳务外包方式为：职工食堂的建筑场所、食品原料和餐厨用具等由采购方提供；食材、菜品的定价权和采购数量由采购方负责掌控。中标方负责安排员工到采购方单位工作，为采购方提供烹饪、配餐、就餐管理、餐具清洁消毒、成本控制管理、工作区域设施设备维护、物资管理和环境卫生管理等各项服务。

（二）服务期限：3 年。

（三）项目预算：227 万元（按年度依服务内容、社平工资等变化情况经评估后相应调整）。

（四）合同签订：合同一年一签。

二、项目总体要求

本项目中标方需在法定工作日为 500 余名干部职工提供早、中、晚三餐及接待用餐服务，并保证在非法定工作日内提供接待、加班等其他特殊服务用餐的餐饮保障服务。具体内容如下（包括但不限于）：

（一）本项目餐饮管理工作的总体目标是：按照国家餐饮行业相关法律法规要求，提供安全卫生、健康营养的餐饮制作服务。市场监督管理部门检查合格率达到 100%；准点开餐率达到 100%；杜绝食品卫生安全事故。

（二）就餐形式主要为自助餐，通过后厨加工、现场制作等方式提供丰富饮食供应。

（三）根据实际需要提供接待餐饮保障服务和满足特殊情况用餐需求。

(四) 中标方负责提供所需餐巾纸、牙签、清洁剂、消杀剂等低值易耗品。

(五) 采购方负责提供食材, 中标方做好食材、原材料、以及工作所需其他物品的领用、验收、出入库、盘点、保管等工作, 同时接受采购方监督检查。

(六) 中标方负责运营区域内水、电、暖、动力、空调等日常监测和报修等工作。

(七) 中标方负责运营区域内消防安全监测和报修等工作。

(八) 中标方负责运营区域内及周边环境卫生。

(九) 采购方负责提供运营区域内所需的设施设备, 中标方负责设施设备的养护和清洗。

(十) 中标方制定食堂相关制度、流程、标准, 经采购方审核同意后严格执行, 并全程接受采购方监督及指导。

(十一) 中标方负责配合各级监管部门完成检查工作并按要求及时整改。

(十二) 中标方负责运营区域饮食文化氛围营造, 提供良好的就餐环境。

(十三) 中标方建立服务团队, 提供项目范围内驻场管理和服务, 并接受采购方监督管理。

(十四) 中标方及时完成采购方交办的相关服务保障工作。

三、服务需求

(一) 餐饮服务标准

营养设计科学、荤素(凉热)搭配合理、菜品种类齐全、加工方式多样、考虑节日(气、时令)需求等。

★1.日常餐饮品种花样

1.1 早餐

- (1) 凉热菜 4 个(2 荤 2 素), 腌制菜 2 个。
- (2) 面食 4 种(馒头、花卷、包子、点心、油条、面包等)。
- (3) 流食 2 种 各种粥品、豆浆、豆腐脑。
- (4) 鸡蛋、牛奶。
- (5) 牛肉面、羊肉泡馍等。

1.2 午餐

- (1) 热菜 6 个: 荤、半荤、素菜各 2 个。

- (2) 凉菜4个：至少1荤。
- (3) 腌制菜：2个。
- (4) 汤品：2种。
- (5) 饮品：2种。
- (6) 水果：1种。
- (7) 主食：米饭、包子、饺子、面条、馒头、花卷、杂粮等每顿不少于4种。
- (8) 甜品：1种（醪糟、灰豆、甜胚等）每周至少一次。

1.3 晚餐

- (1) 热菜6个：荤、半荤、素菜各2个。
- (2) 凉菜2个。
- (3) 汤品：1种。
- (4) 主食：米饭、面条、馒头、花卷等每顿不少于4种。

2.菜品、主食等均须制作营养菜牌，菜牌应包括但不限于名称、食材、禁忌等内容。

3.传统及民族节假日期间，增加特色主、副食品；根据节气及时令特点制作特色食品。

4.每周公布食谱，每季征求意见，及时改正，不断提高饭菜质量。积极提出合理化建议，厉行节约杜绝浪费。

5.中标方每周提交食材及非低值易耗品的采购需求，由采购方审核把关并采购备用。

(二) 人员要求

1.基本要求：厨房团队工作人员由中标方根据工作需要确定，明确岗位职责，重点配备配强管理人员和厨师团队。其中各办公区食堂厨师要按照采购方需要，定期交流以确保菜品调整更新；厨师如果后期考核达不到采购方要求的，应根据采购方需求进行撤换，并向采购方案案。

(1) 中标方招聘时要严格政审，保证投入该项目服务团队人员无妨碍从业的违法记录。

(2) 中标方必须对投入该项目服务团队人员进行严格的岗前培训及操作技能、职业素养的全面考核，并将考核结果报送招标方备案，确保只有考核合格的员工才能进入招标方食堂工作。

(3) 中标方投入该项目服务团队人员必须持有卫生防疫主管部门签发的有效期内的从业人员健康体检合格证。检查费用由中标方承担。

(4) 在服务期间凡患有痢疾、伤寒、传染性肝炎、肺结核、化脓性或渗出性皮肤病以及其它不能从事餐饮行业疾病者，中标方应立即将其调离岗位。

(5) 中标方派驻的工作人员必须服从招标方的管理。如中标方的员工在招标方单位内发生违反法律法规或社会公德的行为，所造成一切后果由中标方承担并赔偿招标方的损失。

★2.本项目服务团队工作人员不少于 45 人（其中 1 人为项目总厨，统管两处食堂）。

(1) 一办食堂（23 人）

职务/人数/资质	高级技师	技师	高级厨师	中级厨师	初级厨师	其他
厨师长≤50 周岁			1			
厨师≤55 周岁			1	2	2	1
面点师≤55 周岁				2	2	
配菜≤45 周岁						4
洗碗≤55 周岁						3
服务人员≤45 周岁						5

(2) 二办食堂(22人)

职务/资质/人数	高级技师	技师	高级厨师	中级厨师	初级厨师	其他
厨师长≤50周岁			2			
厨师≤55周岁			1	2	1	
面点师≤55周岁				2	2	
配菜≤45周岁						4
洗碗≤55周岁						3
服务人员≤45周岁						5

★(3) 人员调配增减需经供应方同意后执行。

3.人员组成

(1) 服务团队包括但不限于管理人员、厨师长、炒锅厨师、面点主管、面点师、砧板、凉菜及其他辅助工种,各投标人需认真踏勘现场,根据本项目运营现场及需求情况,科学测算服务团队人员数量,合理配置两个食堂服务团队。

(2) 项目总负责人统筹管理两个办公区食堂服务,负责与采购方对接,未经采购方许可,合约期内不得更换;团队内所有工作人员如果在后期考核达不到采购方要求的,应根据采购方需求进行撤换,并向采购方备案。

(三) 具体工作要求

1.卫生要求

1.1 粗加工及切配卫生要求

(1) 加工前应认真检查待加工食品,发现有腐败变质或其他感官性状异常的,不得加工和使用。

(2) 各种食品原料在使用前应洗净。动物性食品和植物性食品应分池清洗;水产品应在专用水池清洗;禽蛋在使用前应对外壳进行清洗,必要时进行消毒处理。

(3) 易腐食品应尽量缩短在常温下的存放时间,加工后应及时使用或冷藏。

(4) 切配好的半成品应避免污染,与原料分开存放,并根据性质分类存放。

(5) 切配好的食品应按照加工操作流程,在规定时间内使用。

(6) 已盛装食品的容器不得直接置于地面上，以防止食品污染。

(7) 生熟食品的加工工具及容器应分开使用并有明显标志。

1.2 烹饪加工卫生要求

(1) 烹饪前应认真检查待加工食品，发现有腐败变质或其他感官性状异常的，不得进行烹调加工。

(2) 不得将回收后的食品（包括辅料）经烹调加工后再次供应。

(3) 加工后的成品应与半成品、原料分开存放。

(4) 需要冷藏的熟制品，应尽快冷却后再冷藏。

1.3 凉菜配制卫生要求

(1) 加工前应认真检查待配制的成品凉菜，发现有腐败变质或者其他感官性状异常的，不得进行加工。

(2) 操作人员进入操作专间前应更换洁净的工作衣帽，并对手部等直接参与食品加工的身体部位进行彻底洗消。工作时应戴口罩。

(3) 非操作人员不得擅自进入专间，不得在专间内从事与凉菜加工无关的活动。

(4) 专间每次使用前应进行操作台的消毒。使用紫外线灯消毒的，应在无人工作时开启 30 分钟以上。

(5) 专间内应使用专用的工具、容器，用前应洗净并保持清洁。

(6) 未经清洗处理的蔬菜、水果等食品原料，不得带入凉菜间进行加工。

(7) 制作好的凉菜应当尽量当餐用完。剩余尚需使用的应存放于专用冰箱内冷藏或冷冻，食用前进行再加热。

1.4 点心加工卫生要求

(1) 加工前应认真检查各种食品原辅料，发现有腐败变质或者其他感官性状异常的，不得进行加工。

(2) 未用完的点心馅料、半成品点心，应在冷柜内存放，并在规定存放期限内使用。

(3) 奶油类原料应低温存放，水分含量较高的含奶、蛋的点心应当在低于 10℃ 的温度条件下储存。

1.5 备餐及送餐卫生要求

- (1) 操作前应认真清洗、消毒手部。
- (2) 操作人员应认真检查待供应食品，发现有感官性状异常的，不得供应。
- (3) 操作时要避免食品受到污染。
- (4) 菜肴分发、造型整理的用具应经过消毒。
- (5) 用于菜肴装饰的原料使用前应洗净消毒，不得反复使用。
- (6) 在烹饪后至食用前需要较长时间（超过 2 小时）存放的食品，应当在低于 10℃ 的温度条件下贮存。

1.6 食品再加热卫生要求

- (1) 在温度高于 10℃ 条件下，存放时间超过 2 小时的熟食品，需再次利用的应充分加热，加热前应确认食品未变质。
- (2) 冷冻熟食品应彻底解冻后经充分加热后方可供应。

1.7 餐具卫生要求

餐具使用后应及时洗净，固定位置存放，保持清洁。消毒后的餐具应贮存在专用保洁柜内备用，保洁柜应有明显标记。餐具保洁柜应当定期清洗，保持洁净。

- (2) 接触直接入口食品的餐具使用前应洗净并消毒。
- (3) 应定期检查消毒设备、设施是否处于良好状态，采用化学消毒的应定时测量消毒用品的有效浓度。
- (4) 消毒后餐具应符合《食（饮）具消毒卫生标准》（GB14934-2016）规定。
- (5) 不得重复使用一次性餐饮具。
- (6) 已消毒和未消毒的餐用具应分开存放，保洁柜内不得存放其他物品。

2. 卫生管理

2.1 卫生管理机构与人员要求

2.1.1 厨师长是食品卫生安全的第一责任人，对食堂的食品卫生安全负全面责任。主要职责包括：

- (1) 组织人员进行卫生法律和卫生知识培训。
- (2) 制定食堂食品卫生管理制度及岗位责任制度，并对执行情况进行督促检查。
- (3) 检查食品生产过程的卫生状况并记录，对检查中发现的不符合卫生要求的行为及

时制止并提出处理意见。

- (4) 对食品卫生检验工作进行管理。
- (5) 组织人员进行健康检查，严禁患有可能影响食品卫生疾病的人员上岗。
- (6) 建立食品卫生管理档案。
- (7) 接受和配合市场监督机构对食堂食品卫生进行监督检查，并如实提供有关情况。
- (8) 保证食品安全卫生有关的其他管理工作。

2.1.2 中标方应定期对食品原料、接触直接入口的食品、餐用具和成品进行检验，检验结果应记录。

2.2 中标方应制定人员食品卫生教育和培训计划，组织各部门负责人和服务人员参加各种上岗前及在职培训。

食品卫生教育和培训应针对每个食品加工操作岗位分别进行，内容应包括法律、法规、规范、标准和食品卫生知识、各岗位加工操作规范流程等。

2.3 中标方应制定内部卫生管理制度，实行岗位责任制，制定卫生检查计划，规定检查时间、检查项目及考核标准。每次检查应有记录并存档。

2.4 环境卫生管理要求

(1) 食品生产加工场所环境（包括地面、排水沟、墙壁、天花板、门窗等）应保持清洁。

(2) 餐厅内桌、椅、台等应保持清洁。

(3) 废弃物必须每天清除，清除后的容器应及时清洗，必要时进行消毒。

(4) 废弃物放置场所不得有不良气味或有毒有害气体溢出，应防止有害昆虫的孳生，防止污染食品、水源及地面。

(5) 食品加工过程中废弃的食用油脂应集中存放在有明显标志的容器内，定期按照《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国食品安全法实施条例》等法律法规予以处理。

(6) 应定期进行除虫灭害工作，防止害虫孳生除虫灭害工作不能在食品加工操作时进行，实施时对各种食品及原材料应有保护措施。

(7) 使用杀虫剂进行除虫灭害，应由专人按照规定的使用方法进行；使用时不得污染食品、食品接触面及包装材料，使用后应将所有设备、工具及容器彻底清洗、消毒。

(8) 食品加工场所内如发现有害动物存在，应追查和杜绝其来源。处理方法应以不污染食品、食品接触面及包装材料为原则。

2.5 场所及设施卫生管理

(1) 应建立健全食品加工场所及设施清洁制度，各岗位相关人员按规定开展工作，使场所内及其内部各项设施随时随地保持清洁。

(2) 应建立健全食品加工场所及设施维修保养制度，并按规定进行维护或检修，以使其保持良好的运行状况。

(3) 食品加工场所内不得存放与食品加工无关的物品，各项设施也不得用作与食品加工无关的用途。

(4) 按餐饮管理的有关规定制作特定场合内所要求的各类标识牌，并按要求标明内容。

2.6 设备及工具卫生管理

(1) 应建立加工操作设备及工具清洁制度，用于食品加工的设备、工具使用后应洗净，接触直接入口食品的设备还应进行消毒。

(2) 清洗消毒时应注意防止污染食品、食品接触面。

(3) 采用化学消毒的设备及工具消毒后要彻底清洗。

(4) 已清洗和消过毒的设备和工具，应在保洁设施内定位存放，避免二次污染。

(5) 用于食品加工操作的设备及工具不得用作与食品加工无关的用途。

2.7 清洗和消毒卫生管理

(1) 应制定清洗和消毒制度，以保证所有食品加工操作场所清洁卫生，防止食品污染。

(2) 用于清扫、清洗和消毒的设备、用具应放置在专用场所妥善保管。

2.8 杀虫剂、杀鼠剂、清洗剂、消毒剂等有毒有害物品的管理

(1) 杀虫剂、杀鼠剂及其他有毒有害物品存放，均应有固定场所并上锁，包装上应有明显的警示标志，并有双人双锁负责保管。

(2) 各种有毒有害物品的使用应有详细记录，包括使用人、使用目的、使用区域、使用量、使用及购买时间、配置浓度等。使用后应进行复核，并按规定进行存放、保管。

2.9 食品添加剂的使用应符合《食品添加剂使用卫生标准》(GB 2760-2014)的规定，并应有详细记录。食品添加剂存放应有固定的场所并上锁，包装上应标识“食品添加剂”字

样，并有专人负责保管。

2.10 食品留样要求

(1) 食品成品应留样。

(2) 留样食品应按品种分别盛放于清洗消毒后的专用容器中，由专人管理，放置于采购方指定位置。在冷藏条件下存放 48 小时以上，每个品种留样量不少于 100 克。

(3) 制定《食品留样制度》，详细记录食品留样流程，内容包括：留样标准、留样品名、时间、留样经手人和负责人以及处理留样经办人签字等。

2.11 记录管理

(1) 原料采购验收、加工操作过程关键项目、卫生检查情况、人员健康状况、教育与培训情况、食品留样、检验结果及投诉情况、处理结果、发现问题后采取的措施等均应予以记录。

(2) 各项记录均应有执行人员和检查人员的签名。

(3) 各岗位负责人应督促相关人员按要求进行记录，并每天检查记录的有关情况。

(4) 有关记录应至少保存 12 个月。

2.12 食品储藏管理要求

2.12.1 领货标准控制

原料采购规格标准化，根据烹制各种菜肴的实际要求，制定各类原料的采购规格标准，由厨师长把好验货关，不合格的不允许进入厨房。

2.12.2 领货数量控制

厨师长每日查看厨房各种原材料的储存情况，并根据当日用餐需要以及市场可供应情况，再下出库单。

2.12.3 验收控制

(1) 对所有原料、物品都应计量称重后，如实登记；

(2) 核对交货量与订购量是否一致，交货量与发货单上数量是否一致；

(3) 检查原料质量是否符合规格标准要求；

(4) 检查价格是否与所询价格一致；

(5) 如发现数量、质量、价格有误差，应拒收或要求调换；

(6) 尽快妥善收藏处理各类已领取原料，并填写入库单。

2.13 食品卫生安全管理

(1) 招标方有权不定期将食堂日常就餐的食品和餐具送有检验资质的专业机构进行抽样检测，要求检测数据均达到合格，若全部或部分检测数据不合格的，如经确认为中标方责任则由中标方支付检测相关费用，并且给予招标方相应赔偿。

(2) 制定《食堂食物中毒处置预案》，预防食品食物中毒或其它食源性疾病事故的发生，保障服务对象的饮食安全。中标方必须切实加强食品卫生安全管理工作，预防食品食物中毒或其他食源性疾病事故的发生，保障服务对象的身体健康和生命安全。本项目所指相关要求和标准通过引用以下规范性文件中的条款而成为本处置预案的条款：《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国食品安全法实施条例》、《餐饮服务许可管理办法》、《餐饮服务食品安全监督管理办法》、《餐饮业食品卫生管理办法》。在本项目合同执行期间，如发生因中标方责任造成的一般食品安全事故及以上等级食品安全事故的，除承担采购方全部损失和全部法律责任外，实行一票否决。

3.人员管理

3.1 人员培训

应对新参加工作及临时参加工作的人员进行安全生产知识和卫生知识培训，合格后方可上岗；在职人员应进行卫生培训，培训情况应记录。

3.2 人员个人卫生

3.2.1 应保持良好个人卫生，操作时应穿戴清洁的工作服、工作帽并佩戴口罩，头发不得外露，不得留长指甲，涂指甲油，佩戴饰物。

3.2.2 操作时手部应保持清洁，操作前手部应洗净。接触直接入口食品时，手部还应进行消毒。

3.2.3 接触入口食品的操作人员在有下列情形时应洗手：

- (1) 开始工作前。
- (2) 处理食物前。
- (3) 如厕后。
- (4) 处理生食物后。

- (5) 处理受污染的设备或饮食用具后。
- (6) 处理动物或废物后。
- (7) 触摸耳朵、鼻子、头发、口腔等身体部位后。
- (8) 从事任何可能会污染双手活动（如处理货项、执行清洁任务）后。

3.2.4 专间操作人员进入专间时应再次更换专间内专用工作衣帽并佩戴口罩，操作前双手严格进行清洗消毒，操作中应适时地消毒双手。不得穿戴专间工作衣帽从事与专间内操作无关的工作。

3.2.5 个人衣物及私人物品不得带入食品处理区。

3.2.6 食品处理区内不得抽烟、饮食及其他可能污染食品的行为。

3.2.7 进入食品处理区的非加工操作人员，应符合现场操作人员卫生要求。

3.3 人员工作服管理

(1) 工作服（包括衣、帽、口罩）宜用白色布料制作，也可按其工作的场所从颜色或式样上进行区分，如粗加工、烹调、仓库、清洁等。

(2) 工作服应有清洗保洁制度，定期进行更换，保持清洁。接触直接入口食品人员的工作服应每天更换。

(3) 人员如厕前应在食品处理区内脱去工作服。

(4) 待清洗的工作服应与食品处理区隔离。

(5) 每名人员应由中标方提供 2 套（含）以上工作服。

(6) 中标方的日常劳保用品必须库存充足、质量合格，确保一有破损即可领用更换，以保障员工的身心健康和作业安全。中标方提供工作上所需的低值易耗品，如一次性手套、口罩、办公用品和食品袋等。另外，中标方须在工作场所为员工准备相关应急药品，以备不时之需。

四、监管考核

采购方有权对中标方提供的服务进行监管考核，考核结果作为支付合同款项及合同是否继续履行或续签的依据。考核结果不达标的，将按照有关规定扣除服务费，严重的要追究中标方的责任直至解除合同。

(一) 总体要求：中标方必须严格遵守《中华人民共和国食品安全法》、《餐饮业和集

体用餐配送单位卫生规范》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国环境保护法》等国家有关法律、法规和甘肃省有关规定以及采购方的各项规章制度，加强食堂食品卫生和安全管理，消除食品卫生安全隐患，做到守法经营，确保餐饮经营中的卫生、质量和安全。

中标方应自觉接受采购方和相关主管部门的检查、监督，发现问题必须及时纠正、改进。检查中如发现有不合格情况或遇到就餐人员合理投诉，中标方须同意接受采购方限期整改要求或经济处罚措施。

（二）意见建议处理：对于就餐人员反映的意见，由服务团队管理人员记录在册，记录就餐者姓名、部门、联系方式、意见内容；解决后必须回复就餐人员，并向采购方反馈。采购方每三个月组织一次满意度调查。

（三）具体要求：

1. 专人管理领用物资：所有物资需分类摆放整齐、隔墙离地、标识明显，卫生无死角，“三防”完善、通风设施齐备有效。

2. 食堂周边：餐厅门口地面洁净（无垃圾、无纸屑、无口香糖等）；非广告区墙壁、立柱洁净。

3. 餐厅：大厅地面洁净（无垃圾、无口香糖、无死角、无污渍）；餐桌椅（摆放整齐，桌面、餐椅定期清洁）；灯、电扇（定期擦洗、洁净、无乱拉线）；大厅门窗玻璃（干净、无缺失）；防蝇、防鼠设施完善（纱窗完好、排风口纱网完好、挡鼠板完好等）。

4. 外卖区：玻璃、台面干净整洁，标牌规范，待售食品不得着地，地面、柜下无杂物。

5. 操作间：操作间地面（清洁无积水、无死角、无虫害）；灶台、排烟罩（清洁无油垢、台面无残留物）；刀、墩的使用摆放（分类整齐、标识明显、清洁无污渍）；加工容器、用具，生熟区分明细、分类放置不着地；水池、机械（清洁、标识明显、操作规范）；冷藏、保鲜设施（内外清洁、标识明显、分类、容器加盖）；排水设施（下水道通畅、无垃圾、无异味、及时清理）；“三防”设施（灭蝇灯、纱窗齐全完好，防鼠设施完善）；操作间无毛发，清洁工具放置有序无杂物，墙面、灯、电扇（清洁、无油垢、烟渍）；走廊地面、玻璃、窗台（清洁、无积水、无死角）；加工程序规范（一择、二洗、三切、四加工）。

6. 洗刷消毒：餐盘、菜盘、筷、勺每餐全部消毒，洁净无残留物。地面、水池、机械、

器具卫生状况良好，操作规范、记录完整。

（四）人员配置考核需求

1.抽查服务单位的《考勤表》，掌握工作的人员使用情况，是否符合合同要求，确保服务人员的数量；未按要求岗位及技能配备或未经采购方允许，擅自调换人员的，扣除服务费1000元/人次。

2.抽查服务单位的员工资料，掌握技术人员的比例，是否符合合同规定，确保食堂管理服务质量。

五、对中标方的其他要求

1.中标方应保证对派驻人员进行必要的职业和安全培训，负责派驻人员在采购方场所上岗工作期间的管理。

2.中标方工作人员在采购方场所上岗工作期间应遵守职业规范和招标方制定的工作制度及采购规定，因合同范围内正常工作、意外和员工个人原因导致的中标方人员的人身损害由中标方负责。中标方工作人员伤残疾病等费用均由中标方自理。

3.中标方对服务期间的食品卫生安全负全责，因中标方管理和加工导致的食品卫生安全事故给就餐人员造成伤害的，中标方应承担相应责任并对人身损害进行赔偿。

4.因中标方原因导致采购方财产损失和人员人身损害的，中标方承担相应责任，并对损失和人身损害进行赔偿。

5.采购方拥有食堂内采购方投资的设施设备的所有权，中标方负责售卖间、操作间及后堂所有设施设备的管理与维护。

6.中标方须保证设备完好率达100%，负责后堂水、电、气、消防设施的日常清洁保养。

7.合同到期后，中标方必须保证所有设施设备的完好，如有设备损坏，维修费用由中标方承担。

8.就餐场所、餐具、灶具、桌椅等由采购方无偿提供使用，中标方须负责维护，如缺失和损坏按价赔偿。因就餐需要，中标方若需添置新的设备，应事先报采购方同意后，由采购方购置。

9.因实际工作需要，报采购方同意后，中标方可对现有工作区域进行改造，所需费用由中标方承担。

10.中标方负责督促采购方按消防要求定期对油烟机及管道进行清洗（费用由采购方承担），确保安全。

11.采购方遇有大型活动或除早中晚三餐外的其他就餐需求活动，中标方有义务保障采购方正常就餐，职工食堂除了为采购方提供正常餐饮服务以外，还需为采购方内部职工提供外卖服务，同时中标方必须保障采购方所需要的接待用餐及加班餐等。

12.中标方须按照采购方要求确保及时提供餐饮，按照采购方的作息时间提供服务。

13.中标方需针对本项目购买保额不少于 500 万元的公共责任险。

14.中标方负责餐厨垃圾的处理，采购方承担餐厨垃圾处理费。

15.中标方在合同到期后，须配合下一任服务公司做好各项交接，保证食堂工作正常运转。（供应商需书面承诺）。

16.投标人应承诺完全配合采购方完成各项公共安全保障服务工作。

六、费用

1.本项目服务费用，包括但不限于中标方为提供服务而发生工资、社保、福利、接待用餐、加班费、员工交通、通讯、服装、意外保险、管理费等所有实际开支和所有杂费以及依法应由中标方承担的税费等全部费用。

2.该项目按季度支付食堂外包服务费，履行合同起第 1 个月内预付第 1 季度费用，第 4 个月内预付第二季度服务费，第 7 个月内预付第三季度服务费，第四季度服务费在服务期满，考核结束后支付。

七、采购方提供的设施和条件

1.提供所需厨房设备、设施，承担加工机械、食品冷藏和食品储藏设备的正常维修工作。因中标方责任原因造成设备设施工具等损坏的由中标方负责维修、更换，并承担费用。正常损坏需及时通知采购方，并由采购方负责维修或更换。

2.提供水、电、天然气。中标方应建立严格的水、电、天然气的管理制度，合理使用不浪费，并接受采购方的随时监督。

八、资料提交（包括但不限于）

1.投标方须在投标时提交一份关于该项目的合理细致、切实可行的管理方案（包含电子版和纸质版，纸质版要有投标方签章），内容必须包含：服务承诺、服务实施方案、纪律管

理及规章制度及应急预案等方面的详细说明。

2.所有投标方在投标时必须提交一份拟派驻招标方单位的项目经理、厨师长、面点师的花名册，并加盖本单位的公章。未经招标方允许，不可更改以上工作人员。

3.中标方入场前，必须向招标方提供适用于工作餐和专项用餐的详细菜谱 1 份（含纸本和电子版），要求：中餐的热菜不低于 70 道（其中专项用餐的不少于 10 道），凉菜不低于 20 道，汤水不低于 15 道，早餐品种不低于 60 个。所提供的菜谱确保内容不重复，并做到每个品种都有统一格式的名称。

4.健全管理方案

中标方必须建立健全对所承包项目的管理方案（含：管理目标、管理制度、服务承诺、环保节能措施以及组织架构、人员录用和岗位作业标准等），管理方案在实施或更改前，必须经招标方核准。中标方应适时向招标方提出合理化意见和建议，以提高工作效率和管理质量。

九.考核办法

1.每月根据《甘肃省税务局机关食堂月考核表》逐项对制度措施情况、食品安全卫生、设施设备运转、日常管理工作、餐厅管理工作、半成品供应工作、消防管理工作等 7 个方面进行考核，按月计算本月得分。

2.按季度汇总 3 个月得分，以算术平均分作为本季度评价得分。

3.本季度评价得分在 95-100 之间为合格；本季度评价得分在 90-95 分（不含 95 分）之间的，扣除下季度服务费的 1%；本季度评价得分在 85-90 分（不含 90 分）之间的，扣除下季度服务费的 3%；本季度评价得分在 80-85 分（不含 85 分）之间的，扣除下季度服务费的 5%；得分 80 分以下的，扣除下季度服务费的 10%；得分在 70 分以下的，扣除下季度服务费的 15%。累计 2 次得分在 70 分以下的则按本款约定，终止物业管理合同。

4.季度评价得分低于 90 分的，采购方有权要求中标方进行整改，整改完成后方可凭中标方发票支付本季度服务费；未能完成整改的，采购方有权暂停支付服务费。

5.连续两个月考核低于 70 分的或对下达两次整改通知书后仍无改进或因管理不到位出现严重食品安全事故、消防安全事故的，采购方有权终止合同。

附件 1: 食堂服务考核表

甘肃省税务局机关食堂考核表（月）

时间： 年 月 日

序号	项目	检查内容	扣分分值	扣分合计	得分
1	制度措施情况（5分）	制度措施不完善，修订修改制度不及时， 制度措施落实不到位。	1分/次		
2	食品卫生安全 (40分)	违反规定购买熟食拿到食堂食用，造成伤害和食物中毒。	10分/次		
		使用腐烂、变质、过期食材。	4分/次		
		餐厅用的餐具未提前洗净和消毒，餐具未按规定进行清洗消毒。	1分/次		
		就餐时所使用的餐具未做到干净、有热度、无水珠、无异味、无霉斑。	1分/次		
		食堂荤菜池和蔬菜池未分开使用或清洗其它物品。	1分/次		
		后厨人员口罩、手套未佩戴齐全，服装不整洁、指甲过长。	1分/次		
		餐具消毒未按规范记录。	1分/次		
		下班后食品未加盖保存、未填写检查记录。	1分/次		
		食品未按照《食品安全法》规定，做到生熟分开、生熟食品盛装器皿分开、生熟冰箱分开，食品混放。	1分/次		
		操作间物品未摆放整齐，地面有污物、水迹、杂物、个人物品等现象，工具污浊。	1分/次		
		存放食品存在污浊、腐烂、变质、异味	1分/次		
饭菜出现夹生、焦味、异味，发现异物如泥沙、虫、烟头、草绳、碎玻璃等。	2分/次				

		饭菜未按规定留样（每个品种 100 克）， 留样记录不完整。	5 分/次		
		管理不到位，造成严重食品卫生安全责任 事故和消防安全事故。	40 分/次		
3	设施设备运 转 (10 分)	设施设备未及时维护检查，操作未按规范 进行，设备污浊。	1 分/次		
		用水后未及时关闭开关，用电后未及时关 闭电源，用气后未及时关闭气源及总阀。	1 分/次		
		燃气管道、水管、电路存在问题未报告。	1 分/次		
		食堂油烟管道及灶台油垢未及时清洗。	1 分/次		
		天然气总阀房存放杂物，卫生不达标。	1 分/次		
		未用点火器点火。	1 分/次		
		冷库未进行定期检查。	1 分/次		
		设施设备带故障工作。	1 分/次		
		每天工作结束后电源开关只关开关，未拔 电源。	1 分/次		
4	日常管理工 作 (25 分)	未按时开饭，打卡、输卡不及时。	1 分/次		
		原材料入库把关不严，验收的蔬菜腐烂变 质或领用的粮油类产品为三无产品。	10 分/次		
		未经采购方许可，擅自使用食品添加剂。	10 分/次		
		手工面、半成品加工不到位。	1 分/次		
		售饭时人员未到位、缺岗。	1 分/次		
		不服从管理，不听从指挥。	1 分/次		
		和就餐人员吵架。	3 分/次		
		员工内部吵架、打架。	2 分/次		
		菜品搭配不合理、口味不佳，过咸、过酸、 过辣。	1 分/次		

		餐饮服务不规范,各项服务未按规范进行。	1分/次		
		饭菜制作延时,影响正常开饭。	1分/次		
		操作间内存放有毒、有害、危险及易燃易爆物品。	1分/次		
		工作区域内吸烟。	1分/次		
		未按时报送库房库存报表。	1分/次		
		领料时不严格验收出现问题。	1分/次		
5	餐厅管理工作 (10分)	所辖区域地面有灰尘、纸屑、烟头、积水。	1分/次		
		餐厅、卫生间未及时摆放餐巾纸。	1分/次		
		餐具未摆放整齐、擦拭不干净。	1分/次		
		售饭台面卫生不干净、有杂物。	1分/次		
		售饭加热餐盒未按规定加热。	1分/次		
		售饭时饭菜摆放不整齐。	1分/次		
		公共设施及用品未按要求清洗消毒。	1分/次		
		电子屏幕未及时开启、内容未及时更新。	1分/次		
		灭蝇灯、消毒灯未做到专人定时开启。	1分/次		
		未按周制定菜谱。	1分/次		
6	半成品供应 工作 (5分)	半成品销售不符合标准、质量不符合要求。	1分/次		
		半成品供应品种不齐全。	1分/次		
		未按时售卖半成品。	1分/次		
7	消防管理工作 (5分)	工作人员不会使用消防设施器材。	1分/次		
		灭火器摆放位置不正确。	0.1分/次		
		闲杂人员进入操作间。	1分/次		

考核人：（公章）

被考核人：（公章）

说明：考核实行按月打分，按季度汇总。

附件 2: 食堂服务月度考核表

甘肃省税务局机关食堂月考核表

汇总日期: 年 月 日

序号	项目	总分	扣分	得分
1	制度措施情况	5		
2	食品安全卫生	40		
3	设施设备运转	10		
4	日常管理工作	25		
5	餐厅管理工作	10		
6	半成品供应工作	5		
7	消防管理工作	5		
8	合计	100		

说明: 考核实行按月打分, 按季汇总。

考核人:

被考核人:

附件 3: 食堂服务季度考核汇总表

食堂服务季度考汇总表（ 季度）

编号	项目	分值	第一月得分	第二月得分	第三月得分	季度得分
1	制度措施情况	5				
2	食品安全卫生	40				
3	设施设备运转	10				
4	日常管理工作	25				
5	餐厅管理工作	10				
6	半成品供应工作	5				
7	消防管理工作	5				
合计		100				

被考核人： （公章）

考核人： （公章）

考核时间： 年 月 日

