

# 招标项目技术、服务、商务及其他要求

(注：当采购包的评标方法为综合评分法时带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。)

(注：当采购包的评标方法为最低评标价法时带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。)

## 3.1 采购项目概况

工作内容包括综合管理服务、培训（会务）及接待服务、公务用车驾驶服务、前台客服服务、保洁绿化维护服务、设施设备（房屋构筑物）维护管理服务、秩序维护管理服务、客房（宿舍）管理服务、餐饮管理服务、其他相关服务等

## 3.2 服务内容及服务要求

### 3.2.1 服务内容

采购包 1:

采购包预算金额（元）：7,500,000.00

采购包最高限价（元）：7,500,000.00

供应商报价不允许超过标的金额

（招单价的）供应商报价不允许超过标的单价

序号	标的名称	数量	标的金额（元）	计量单位	所属行业	是否核心产品	是否允许	是否属于	是否属于环境标志产品
----	------	----	---------	------	------	--------	------	------	------------

						品	口	能	
						产	产	产	
						品	品	品	
1	后勤综合保障服务	1.00	7,500,000.00	年	物业管理	否	否	否	否

### 3.2.2 服务要求

采购包 1:

标的名称: 后勤综合保障服务

参数性质	序号	技术参数与性能指标
	1	<p style="text-align: center;"><b>采购内容</b></p> <p>★一、学院后勤管理服务主要内容</p> <p>工作内容包括综合管理服务、培训（会务）及接待服务、公务用车驾驶服务、前台客服服务、保洁绿化维护服务、设施设备（房屋构筑物）维护管理服务、秩序维护管理服务、客房（宿舍）管理服务、餐饮管理服务、其他相关服务等，同时包括采购人临时交办的其他后勤管理范畴的服务，服务内容包括且不限于以下：</p> <p>1、后勤类型：培训、教学、办公、客房（住宿）、餐饮。</p> <p>2、建筑结构：框架结构。</p>

3、地点：四川省广安市广安区牌坊路 201 号。

4、学院基本情况：

(1) 学院规划占地 650 亩、建筑面积 12.93 万平方米。首期已建成投用近 300 亩、建筑面积 5.5 万平方米，占地面积 2.6 万平方米，绿化总面积 7.48 万平方米（百慕大草坪 3.04 万平方米、台湾 2 号草坪 3.85 万平方米、其他 0.59 万平方米），可同时容纳 800 余人参训。

(2) 其中，4、5、6、8 栋为 2 层；1 栋、2 栋、3 栋为 3 层；7 栋、思贤楼、育贤楼、希贤楼为 4 层；员工客房、配电房（2）、门卫室（3）、餐厅为 1 层。会议室共有 12 间。

(3) 学院住宿房间总数为 747 间，可用床位 900 余个。

(4) 育贤楼为 4 层，学术报告厅（一）可容纳 163 人，学术报告厅（二）可容纳 344 人，内配置有 LED 显示屏、音控系统，讨论室及其他教室共计 40 余间，配备教师休息室。

(5) 餐厅共计四个，分别为一餐厅、二餐厅、中餐厅、西餐厅，可供 1000 人用餐。

(6) 学院的出入口有 2 个，均为伸缩门，24 小时开放。

5、学院设施设备基本情况：

(1) 电梯设备 6 台。

(2) 给水设备：学院为自来水公司直接供水。

(3) 排水设备：化粪池 6 个，隔油池 2 个，地下室集水坑 1 个，排水泵 6 个，雨污水井 51 口，雨污水管道 17 处。

(4) 消防设备有一个消防控制室，有 1 个消防水池，消防总控系统 1 套，消防泵 1 个，自动喷淋探头 1 个，烟感探头 196 个，消火栓 221 个，灭火器 462 个。

(5) 空调设备：有空调主机 16 台，锅炉房 1 间。

(6) 监控主要设施设备：监控室 1 间，中控系统 1 套，监控探头 342 个。

(7) 配电房主要设施设备：高压配电房 3 间，变压器 3 台，变压器容量 1500KVA、高压环网柜 3 面，低压配电柜 3 面。

(8) 防雷探测点位 65 个，LED 电子显示屏 9 面。

(9) 厨房设备设施：抽油烟机 2 套，冰柜 12 面，消毒柜 12 面。

以上数据参数仅作参考，具体详细数据以合同签订为准，本项目不组织潜在供应商现场考察。

## ★二、总体要求

后勤管理服务费用项目含人工工资、社保单位支付部分、住房公积金单位支付部分、福利费、节假日过节费、临时加班费、餐补、服装费等人力成本；后勤管理日常办公设施设备、耗材及办公桌椅费用（包括但不限于办公桌椅、巡逻车辆、保洁车辆、档案盒、档案柜、各类表单、电脑、座机、复印机、打印机、对讲机、耗材等，中标人为提高工作效率配备的相应设施设备均由中标人承担费用）；秩序、环境（环境专项服务包括二次供水水箱清检测费、环境卫生消杀费、外墙清洗、雨

污水、化粪池清掏费用、隔油池清掏)、餐厅的低值易耗品(牙签、纸巾);学院公务用车驾驶服务;秩序维护等相关设备、工具;绿化机器等相关设施设备、工具、维护药剂及草籽费(含百慕大草籽);设备设施(房屋构筑物)的日常维护管理服务,专项设施设备维护保养包含电梯维保(含年检)、消防维护保养工作由中标人负责,其它如高压配电房年检、发电机维保、高压仪器检测费、中央空调维护保养等专业维护保养由采购人负责,中标人负责监督及配合采购人进行设施设备的专业维护及日常运营管理;保洁、会务物资包括白手套、纸杯等相关低值易耗品由中标人提供(其它物资如鲜花、会标、水果、座牌、水壶、茶杯、消毒柜等由采购人负责);企业管理费、税金,不可预见费等。水、电、气等公共能耗及餐厅食材由采购人直接负责。

### 三、人员配置要求

#### (一) 配备专业的后勤管理团队及建立组织架构

由投标人根据本项目的服务要求制定人员配置方案(总人数不得少于112人),服务人员定点定位定责定编准确合理;项目实际运行过程中,在保持总人数不变的情况下,经采购人同意供应商可按照实际情况进行人员结构调配,因重大活动需增加必要临时性工作人员,以确保整个后勤服务工作顺利保障。

#### (二) 人员配置要求

根据采购人后勤实际情况,合理配置人员,使人员达到满

负荷，充分利用人力资源，减少开支，降低成本。人员符合采购人对于后勤管理服务人员的总体要求。

### （三）人员配置具体要求

★1、人数要求：拟派本项目服务人员总数不得少于 112 人（提供承诺函，格式自拟），因重大活动临时性增加工作人员由中标人负责。

#### 2、其他要求

（1）从业人员均应接受过相关岗位的技能培训，熟悉后勤管理的基本情况和特点；有丰富的后勤管理经验及相应岗位的技能；专业设备、设施技术操作人员应取得相应的专业技术证书或职业技能资格证书，能正确使用和维护相关设施设备。

（2）政审合格率 100%（报学院备案），根据学院实际情况，合理配置人员。人员符合业主对后勤管理服务人员的总体要求：基于学院性质及教学的庄严性，后勤服务人员需具有高度的责任意识和保密意识（进行保密培训、签订保密协议）；统一着装，整洁大方，仪容端庄，佩证齐全；文明礼貌，行为规范，主动热情；尽职尽责，勤奋工作，规范操作；遵章守纪，厉行节约，爱护公物。

（3）项目经理，要求具有本科及以上学历，有丰富的后勤管理经验。综合主管、保洁主管、设施设备主管、秩序维护主管、客房部主管、餐饮部主管，要求具有大专及以上学历，具有相应管理经验。

(4)特殊工种技术人员持有专业上岗证，能正确使用和维护相关设施设备；餐厅工作人员持有健康证(签订合同时提供)。

★(5)中标人根据相关考核要求，优先接收已通过考核的此前为本项目运行的现有员工(89人)，接收的人员应当遵守中标人的规章制度(提供承诺函，格式自拟)。

(6)根据业主业务工作要求，按要求提供其他特约服务和代办服务等后勤服务工作。

★(7)中标人须按照《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规支付本项目的人员报酬，不能因为人员劳动争议影响本项目的合同履行。本项目履约期间员工的安全责任事故、劳动纠纷等，都由供应商负责解决并承担相应的责任。(提供承诺函，格式自拟)

★(8)工作期间，必须着装统一，服装款式需征得采购人同意(提供承诺函，格式自拟)。

(9)严格遵守岗位规定，对不遵守采购人规定或者不符合要求的人员，采购人有权要求调增或者辞退。

(10)法律、行政法规规定的其他事项。

(四)岗位清单：112人

序号	部门	人员 岗位	数量 (名)	要求
1	项目综合管理部 (14	项目 经理	1	男女不限，年龄50周岁及以下，身体健康，具有丰富的后勤管理工作经验。熟悉后勤管理及相关后勤管理相关法律法规和后勤服

			人)			务全方位管理流程；具有良好的职业道德、责任心和服务意识，具有良好的团队管理能力、沟通协调能力和突发事件处理能力。
		2		综合主管	1	男女不限，年龄 40 周岁及以下，具有丰富的后勤管理工作经验。具有培训、会议等专业技能，可以对内部员工进行技术指导及培训。工作认真，责任心和纪律性强，具有较强的业务能力和良好的应急处理能力。
		3		前台客服、培训（会务）及接待助理	9	要求女性，年龄 35 周岁及以下，身高 1.6 米及以上，身材匀称，面容姣好，经过专门的礼仪培训。有较强的服务意识和沟通表达能力，能熟练使用电脑办公软件。
		4		驾驶员	3	男女不限，年龄 50 周岁及以下，身体健康，具有 C1 及以上驾驶证。具有 10 年及以上实际车辆驾驶驾龄，具有熟练的驾驶技能，较强的自控能力，不在车上吸烟，不酒后驾驶。具有较强的应变能力，在交通事故中能及时应变保护车上人员安全。
		5	保洁绿	保洁	1	性别不限，年龄 50 周岁及以下，



			化 服务部 (28 人)	主管		身体健康, 责任心强, 有5年以上类似工作经验, 有较强的业务能力和应急处理能力, 具有培训和指导现有项目人员技术提升能力。
		6		领班	2	性别不限, 年龄50周岁及以下, 身体健康。熟悉各类保洁工具及物品的操作使用。工作认真负责, 态度端正, 服从管理, 具有较强的业务能力和应急处理能力。
		7		保洁 员	14	性别不限, 年龄55周岁及以下, 身体健康。熟悉各类保洁工具及物品的操作使用, 工作认真负责, 态度端正, 服从管理。
		8		绿化 工	11	性别不限, 年龄55周岁及以下, 身体健康。具有专业的绿化养护技术及能力, 熟悉各类养护工具及物品的操作使用。
		9	设施 设备(房 屋构筑 物)管 理维护 服务部 (7人)	设施 设备 主管	1	性别不限, 年龄55周岁及以下, 身体健康。需具有机电一体化中级及以上职称证, 并具有丰富的设施设备维护工作经验。熟悉掌握水电相关技术知识、设施维护保养技能机操作规范; 责任心和纪律性强, 具有较强的业务能力和良好的应急处理能力。
		10		电梯 安全	1	性别不限, 年龄55周岁及以下, 身体健康。需具有特种设备安全

				管理 员		管理员资格证，具有扎实的专业能力及实际操作能力。
		11		综合 维修 工	2	要求年龄 55 周岁及以下，具有电工职业资格高级/三级证及以上级别和制冷设备维修工职业资格中级/四级及以上证书。熟悉掌握水电相关技术知识、设施维护保养技能机操作规范，责任心和纪律性强。
				安全 管理 专员	1	性别不限，年龄 55 周岁及以下，具有安全相关知识基础，持有相关合格证书。
		12		配电 值守	2	男，年龄 55 周岁及以下，配备的设施设备维护人员需均持有特种作业操作证（高压作业和低压作业）。具有扎实的专业能力及实际操作能力。
		13	秩序维 护服务 部（18 人）	秩序 维护 主管	1	男，年龄 45 周岁及以下，具有丰富的秩序维护管理工作经历。身高 170cm 及以上，熟练掌握相关工作技能和服务要求，具有较强的语言表达能力和沟通协调能力；责任心和纪律性强，具有较强的业务能力和良好的应急处理能力。
		14		班长	2	男，年龄 45 周岁及以下，身高 170cm 及以上，形象气质及工作能力符合学院要求，服从管理，具

					有较强的业务能力和良好的应急处理能力。	
		15	大厅礼仪岗	2	男，年龄45周岁及以下，身高175cm及以上，形象气质及工作能力符合学院要求，工作认真负责，态度端正，服从管理。	
		16	门岗	4	男，年龄45周岁及以下，身高175cm及以上，形象气质及工作能力符合学院要求，工作认真负责，态度端正，服从管理。	
		17	安防消防总控制室值守岗	4	性别不限，每班2人，年龄50周岁及以下，身高160cm及以上，均持有消防设施操作员证或[建（构）筑物消防员]证。具有丰富的专业技能，工作认真负责，态度端正，服从管理，身体健康。	
		18	巡逻岗	3	男，年龄50周岁及以下，身高165cm及以上，具有丰富的秩序维护经验，工作认真负责，态度端正，服从管理，身体健康。	
		19	机动及换休备勤	2	男，年龄55周岁及以下，身高165cm及以上，具有丰富的秩序维护经验，工作认真负责，态度端正，服从管理，身体健康。	
		20	客房管理服务部	客房部主管	1	女，形象气质佳，年龄40周岁及以下，身高160cm及以上，有类似管理经验。
		21	(21	客房	20	性别不限，年龄50周岁及以下，

			人)	服务员		身高 160cm 及以上。熟悉客房管理及清洁要求、物品摆放等, 工作认真负责, 态度端正, 服从管理。
		22	餐饮管理服务部 (24 人)	餐饮部主管	1	性别不限, 年龄 55 周岁及以下, 身高 160cm 及以上, 身体健康。需具有三级(高级)及以上中式烹调师证书。具有扎实的餐饮专业技能, 具有良好的职业道德、责任心和服务意识, 具有良好的团队管理能力、沟通协调能力、组织能力和突发事件处理能力(上岗需提供健康证)
		23		食品安全兼库管	1	性别不限, 年龄 50 周岁及以下, 身高 160cm 及以上, 身体健康。具有食品安全兼库管的管理经验, 具有食品安全管理资格证。工作认真负责, 态度端正, 服从管理(上岗需提供健康证)。
		24		厨师长	1	性别不限, 年龄 50 周岁及以下, 身高 160cm 及以上, 身体健康。需具有三级(高级)及以上中式烹调师证书。具有扎实的餐饮专业技能, 具有良好的职业道德、责任心和服务意识, 具有良好的团队管理能力、沟通协调能力、组织能力和突发事件处理能力(上岗需提供健康证)。

		25	厨师	12	性别不限，年龄 50 周岁及以下，身高 160cm 及以上，身体健康。包括公务接待餐厨师 1 人，大灶厨师（红案、白案、凉菜、面点）11 人，具有国家职业资格证书。具有扎实的餐饮专业技能，具有良好的职业道德、责任心和服务意识，具有良好的团队管理能力、沟通协调能力和突发事件处理能力（上岗需提供健康证）。
		26	后厨勤杂	4	性别不限，年龄 50 周岁及以下，身高 160cm 及以上，身体健康。身体健康，工作认真负责，态度端正，服从管理（上岗需提供健康证）。
		27	服务员	5	女，年龄 50 周岁及以下，身高 162cm 及以上，身体健康。VIP 服务员 2 名，形象好，亲和力强，具有餐饮接待服务经验。前厅服务员（兼保洁），3 名。工作认真负责，态度端正，服从管理（上岗需提供健康证）。
		合计		112	

#### 四、各项服务具体要求

##### ★（一）综合管理服务要求

##### 1.服务范围

		<p>1.1 统筹做好学院物业综合服务工作。</p> <p>1.2 协助学院资产管理,负责学院活动中心设施设备日常管理。</p> <p>1.3 涉及后勤保障服务所需办公用品,由中标人提供。包括但不限于档案盒、档案柜、各类表单、电脑、座机、复印机、打印机、对讲机、耗材等。</p> <p>2.服务标准</p> <p>2.1 负责学院物业综合服务项目所有事务的整体规划、调度、处理、日常监督考核等工作,负责与采购人的对接服务,及时反馈采购人的问询,落实采购人安排的各项服务。</p> <p>2.2 结合学院实际制定后勤管理服务所涉及各个板块的规章制度,包括但不限于应急救援、安全、消防、秩序、防汛等制度,经采购人确认后严格执行。组织开展所有服务人员的系统化培训和指导,对管理服务过程中可能出现的突发性事件建立应急预案,并组织培训、演练、评价和改进。发生突发事件时按规定程序及时报告采购人和有关部门,并及时采取相应措施,保证整个后勤团队的正常运转,为业主单位及外来培训单位提供良好、舒适的工作及培训环境。</p> <p>2.3 负责后勤服务中心报事报修、业主诉求处理,及时将其其他渠道的报事信息等传递至各服务区域并跟进回访,后勤项目经理总调度。</p> <p>2.4 负责与业主单位及外来培训单位进行对接,完成业主单</p>
--	--	---

位及外来培训单位的临时性工作安排。

2.5 负责人事管理、档案管理、制度等内勤管理工作，做好拟派本项目所有从业人员的全面管理，对采购人提出的整改意见及时回应并整改，做好各个项目劳动纪律要求，经采购人确认后要求各项目人员严格执行。

★(二)培训（会务）及接待服务要求

1.服务内容。负责编排各类教室、会议室的使用计划；做好办公室、教室、会议室等日常管理；做好培训（会议）服务及接待服务工作（会议类物资包括白手套、纸杯低值易耗品由中标人提供，其它物资如鲜花、会标、水果、座牌、水壶、茶杯、消毒柜等由采购人负责）；做好指定的涉及保密培训服务。

2.服务标准

2.1 会前准备：包括但不限于地面、会议桌椅、电器设备、窗、墙壁等保持整齐、清洁、无灰尘、无蜘蛛网；会议室保持通风良好、光线柔和，环境舒适；防蝇、防尘设备齐全，做到定期消毒灭蝇，防止传染病；保持杯具等会议用品卫生整洁，无破损；做好会场（培训室）内及周边的环境（包括离会场（培训室）最近的通道、绿色植物盆内的杂物、墙面、地面、台面的清洁卫生；会场布置整洁、大方，会标、台签大小、颜色协调，花木适度，整体效果和谐，根据采购放要求摆放桌椅、铺设台布、茶歇准备等，符合主办方要求；根据会议要求，提前开启灯光、空调，准备毛巾、纸巾（湿纸巾）、茶水等会议物

	<p>资并有序摆放，以及协助采购方做好座位牌的摆放等；工作期间，需着统一的服装，佩戴工作牌，妆容简洁大方，面容清爽。仪态自然、端庄大方，站姿、行姿、坐姿符合礼仪规范，文明有礼，精神饱满；会议（培训）开始前有服务人员到岗迎候，要求面向参会人员（学员）微笑并主动问候等。</p> <p>2.2 会中准备：包括但不限于以高标准做好会场服务工作，会中续水做到流程一致、动作规范，包括撤换会场中已经使用过的矿泉水、杯子等；添加纸、笔等会议用品。不得随意收走参会人员（学员）的任何物品，包括写过字的纸，如资料较多，只需要包括但不限于摆放整齐即可，不得随意处理；如参会人员（学员）有资料或物品暂时存放于会场内，要将会场门锁好或派服务员看守等。</p> <p>2.3 会后整理：参会人员（学员）离开时，服务员要主动为学员（参会人员）开门，与学员（参会人员）道别。参会人员（学员）离开后，服务员必须检查会场中是否有遗留物品，如果有则要详细记录拾到物品的时间、地点、会议名称等细节，并按“学员遗留物品处理方法”登记处理；要注意收集服务中参会人员（学员）的特殊要求，及时上报并记录进档案；将休息室和会场（培训室）清理干净，检查休息室和会场（培训室）的硬件设施是否完好，确保休息室和会场处于备用状态；窗帘、杯垫、台布等定期清洗，相关物资用品回库等；按规范做好杯具、毛巾的洗消工作，清洗消毒后的杯具必须表面光洁，无油</p>
--	---



	<p>渍，无挂水，无异味，其细菌及药物残留量符合相应的卫生标准要求；使用过程中注意防止二次污染。</p> <p>2.4 学院的有关考试、重要会议、大型活动时，增强服务保障能力。</p> <p>2.5 做好活动中心设备管理及活动中心清洁卫生，确保活动中心正常运转，为学员、客人、教职工提供良好的活动环境。</p> <p>2.6 遵守保密纪律，不丢失文件，保密文件打印后将废纸立即销毁，内容不外传不失密。因失密、泄密造成严重后果，将依法追究法律责任。</p> <p>2.7 做好物资管理，会议室、教室、办公室等物资报损率每月控制在 2000 元（玻璃杯、陶瓷杯、水壶、托盘等，单价标准由采购人给定），超出部分由中标人承担。（提供承诺函，格式自拟）</p> <p>2.8 根据工作需要增加的其他服务。</p> <p>★（三）公务用车驾驶服务要求</p> <p>1.服务内容。负责学院日常用车管理工作和驾驶服务等工 作。负责学院公务用车驾驶、管理，车辆类型为含 7 坐及以下小轿车。负责车辆的驾驶员所有人工成本费用。</p> <p>2.服务标准</p> <p>2.1 根据学院调度及时出车，应急用车 15 分钟响应，常规用车 30 分钟响应。</p> <p>2.2 保管好因公产生的相关费用(如停车费、修理费、加油</p>
--	---

	<p>费、洗车费、其他费用等)的正式票据，并正确使用公务卡。</p> <p>2.3 定时对车辆进行检查并向学院汇报车辆状态，严格执行公务用车定点停放制度，完成任务后将车辆停放在规定位置。</p> <p>2.4 确保电话 24 小时通讯畅通，确保突发情况下的车辆使用需求。</p> <p>2.5 驾驶员须身体健康(不得有传染性疾病)、能适应工作条件的要求，品行端正，具有与所驾驶车辆相匹配的驾照，驾驶员年龄符合国家相关法律规定，经验丰富，无重大及以上道路交通事故责任事故记录，服务过程中选择最优和最快的路线接送客户，并保证甲方的人身和财产安全。</p> <p>2.6 符合国家营运有关规定，严格遵守道路交通法律法规及相关规定，违规违章费用及安全责任事故相关费用均由中标人承担。（提供承诺函，格式自拟）</p> <p>2.7 严禁“超载、超速、超疲劳”驾车和酒后、服用国家管制的精神药品或者麻醉药品、患有妨碍安全驾驶的疾病驾车。未曾受过刑事处罚或因交通违法行为在一个记分周期驾照被扣满 12 分或以上。</p> <p>2.8 不开情绪车、不开冒险车、不开急躁车、不接受打手持电话、不抽烟、不吃东西、不与他人闲谈。</p> <p>2.9 应严格按照学院行车计划提供服务，服从学院做出的行车计划安排。未经学院同意，不得搭乘他人。当驾驶员因生病等原因不能为学院提供服务时，中标人应及时更换驾驶员。</p>
--	---

		<p>2.10 做好车辆例行保养和清洁工作，认真填写车辆行驶记录，如实反映行车途中的安全问题，检查车内的安全设施、设备，及时保修车辆故障。</p> <p>2.11 安全行驶意识强、操作规范、技术过硬，未发生过重大交通安全事故。</p> <p>2.12 有良好职业道德和服务态度、礼貌待人，主动服务意识强。</p> <p>2.13 严格执行值班和备勤制度，根据工作需要完成增加的其他服务。</p> <p>★（四）前台客服服务标准</p> <p>1.服务内容.配合客房做好学院所有的住宿安排、问询、接待、办理入住及退房等相关工作。</p> <p>2.服务标准</p> <p>2.1 前台服务员实行 24 小时值守，要求礼貌热情，礼貌接待住宿学员、来访宾客，有问必答，迎宾接待，切实做好学员、学员入住、退房登记、房态检查等相关工作、培训资料装袋、协助学院做好部分培训物资管理等工作。</p> <p>2.2 学员、客人、学院所有人员到前台办理业务时，有礼仪、引导等服务人员；负责前台问询、整理学员报道资料、日报表报送、学员信息上传派出所、传达接收信息至各岗位人员、大厅台面卫生，电梯按钮等消毒工作。</p> <p>2.3 加强对住宿人员及来访人员的检查,加强对可疑人员的</p>
--	--	---

	<p>盘查，注意自我安全保护，发现可疑情况，做好报告、报警工作。</p> <p>2.4 负责客房（宿舍）部外借设备的保管，相关物品借出使用后，及时检查是否完好无损；每日当班负责打扫前台区域卫生，整理前台物品，保持前台环境清新整洁，物品摆放整齐。</p> <p>2.5 负责大厅内外区域的卫生检查，发现脏污情况要及时通知保洁人员清理；做好校办领导、各部室（中心）、教室、会议室等钥匙的存放工作，非部室（中心）人员或未经该部室（中心）负责人员同意，不得擅自开门或外借。</p> <p>2.6 落实校办领导、各部室（中心）负责人下达的各项工作指令，及时上传下达；做好防火、防盗、防灾害等安全提示工作，遇突发紧急情况，需立即处置，迅速疏散人员，并及时上报。</p> <p>2.7 协助管理学院资产，固定资产不得遗失或故意损坏。</p> <p>2.8 根据工作需要增加的其他服务。</p> <p>★（五）保洁绿化维护服务要求</p> <p>1.服务内容</p> <p>1.1 遵守安全生产法规，实行操作规范程序，作业管理要科学，爱护各种设施设备，珍惜公私财物，严格按标准进行作业。文明、有序作业，最大限度地减少对周围环境的影响，努力为学员和教职工提供一个清洁、舒适的生活和工作环境。</p> <p>1.2 负责整个学院区域内（校门外有属于学院一块区域）的</p>
--	--

卫生保洁工作，主包含但不限于思贤楼、育贤楼、希贤楼、客房（宿舍）楼、活动中心、报告厅、讨论室、休息室、会议室、大厅、走道、公共卫生间、电梯和室外道路、院坝、停车场、绿化带、运动场、房屋外墙和围墙等卫生保洁、环境消杀。在清扫道路时必须设置安全作业标志，警示行人、车辆注意安全。

1.3 负责办公区化粪池清掏、隔油池清掏、二次供水箱清洗、外墙清洗等服务。

1.4 负责清运学院垃圾（生活垃圾、园林垃圾等）工作，并负责垃圾库周围卫生清洁工作。

1.5 做好后勤管理区域内各类绿化植物养护工作。

1.6 作业使用的材料和清洁剂不能对建筑物材质造成损害，维护设施设备原貌，使用的清洁剂、除锈剂、光亮剂、消毒液等化工液体严格按说明使用。

1.7 中标人有责任爱护、节约采购人所提供的工具、耗材，不得随意损坏、丢弃，工具如有损坏要自行维修，对严重损坏不能再维修的要实行登记造册并报损。

## 2.服务要求

2.1 按工作程序对清洁范围内的场所进行日常定期清扫或不定期的清扫保洁，做到按制定标准全天候、全方位保洁，特别对公共场所、卫生间做到按标准定人、定点、定时清洁，并有专人巡查、监督；按卫生防疫检验标准定期灭虫、灭四害，定期对垃圾堆放处进行消杀，确保卫生防疫安全。

		<p>2.2 校园道路、广场整洁，无明显泥沙、落叶和污垢、无堆积物、无积水、无树挂、无烟头，无卫生死角。</p> <p>2.3 对校门进行卫生保洁，每日巡视周边环境卫生，做到路面清洁。</p> <p>2.4 清理垃圾做到日产日清，每天将产生的生活垃圾、园林垃圾等及时清运至指定的生活垃圾处理场。不得私自烧毁或随意倒放，作业车辆停放有序，作业时间不能影响交通和正常教学、办公。</p> <p>2.5 做好门、门牌、窗户、楼梯扶手、栏杆、灯饰、装饰物、植物盆、消防栓、消防箱、设备机房、管道、指示牌等公共设施的保洁。</p> <p>2.6 办公区、教学区的清洁工作必须在当天上班之前完成，上班时间内可进行例行维护。</p> <p>2.7 大厅内墙壁表面和所有玻璃门窗及设施保持洁净；清扫、洗刷大厅入口地台及梯级；清扫大厅天花板尘埃。</p> <p>2.8 对办公楼、教学楼内所有沙发等皮具、木器进行定期专业养护，每半年一次。定期对楼内所有地毯进行清洗（地毯清洗费用由采购人另行支付）。</p> <p>2.9 环境专项服务包括二次供水水箱清检测费（希贤楼）、环境卫生消杀费（四害）、外墙清洗、雨污水、化粪池清掏费用、隔油池清掏。</p> <p>2.10 根据实际情况定期进行消毒和灭虫除害每季度 1 次。</p>
--	--	---

2.11 负责办公区化粪池清掏、隔油池清掏每年不少于 2 次，雨水、污水管道疏通每年不少于 2 次，随堵随通。

2.12 负责希贤楼二次供水箱清洗每年 4 次，水质检测每年 4 次。

2.13 负责各栋楼外墙清洗服务(含玻璃外幕墙)，每年清洗 1 次。

2.14 负责每日收集垃圾并及时清运出学院，做到日产日清。

2.15 负责业主安排的其他临时性清洁保洁。

2.16 提供保洁所有随手工具包括但不限于保洁工具车、桶、抹布、拖布、尘推、扫帚等所有工具；洗衣粉、消洗灵、垃圾袋、除污剂、卫生球等所有保洁消耗品。

2.17 室内卫生清洁要求

范围	频率	标准
思贤楼	随时保持干净整洁，每周至少深度保洁 1 次	保持无尘迹、无污垢、无垃圾、无蜘蛛网。
墙裙（面）	每周至少清扫 1 次	保持无尘迹、无污垢、无蜘蛛网。
楼顶	每个月至少清扫 2 次	保持无垃圾、排水口不堵塞、无蜘蛛网。
楼面	每个月至少清扫 2 次	保持楼面无蜘蛛网。
卫生间	每天按需冲洗刷、拖地至少 2 次、消毒至少 2 次	保持卫生间无异味，地面、洗手台无积水，马桶、蹲坑瓷盆无污垢、无蜘蛛网。
走廊、通道	地板每天至少保洁 1 次，每	保持地面无污垢、无

			月至少保养1次；玻璃窗每两周抹一次；垃圾桶一天一清；消防栓、灯开关等一周抹一次；	垃圾、无蜘蛛网。
		楼梯	每天至少保洁1次	保持楼梯无污垢、无垃圾、无蜘蛛网。
		垃圾桶	每天至少清理1次，每周至少清洗2次	保持垃圾桶内、外表干净、无蜘蛛网，桶内无异味。
		扶手	每周至少擦3次，每个学期上油保养一次。	保持扶手无尘迹、无蜘蛛网。
		报告厅	地板至少每天早上保洁1次、中午保洁1次，每月至少保养1次；玻璃每月至少清刮1次；天花板每周至少清扫1次。	保持地面光亮、无垃圾、无污垢；玻璃无尘迹，无蜘蛛网。
		电梯	每天进行卫生清洁，随时巡回保洁检查。	保持电梯光亮、无污垢、无蜘蛛网。
		内庭	每天至少清扫1次，每季度至少冲洗2次。	保持无垃圾、无蜘蛛网
		学院各楼栋5米以下内墙墙面（含玻璃幕墙的内墙）清洗	每个月至少清洗1次。	用湿润毛巾进行擦拭，或用滚动拖把来回滚拖，清除污迹、污垢、水印和蜘蛛网等。

### 3.绿化养护服务要求

3.1 对后勤管理区域内各类绿化植物浇水，清理绿化垃圾，



	<p>防风防汛；对绿化植物补植和防人为损坏及零星病虫害防治；对绿化植物除杂草、修剪、松土、扶正、补苗。</p> <p>3.2 每日对植物株摆进行巡查。</p> <p>3.3 病虫害防治：确保院内植物生长良好，以预防为主，综合防治，做到勤观察，早发现，早防治，定期喷洒药物，预防病虫害；无病虫害。</p> <p>3.4 修剪整形：对草地、灌木、花坛定期修剪，保持其形态美观整洁。</p> <p>3.5 杂草、枯叶、松土：每月按时对草坪、树盘、花坛等处除杂草、枯叶。发现杂草及时清除，使草坪纯度控制在 95%以上。</p> <p>3.6 补植、移植：及时补栽补种绿化区域草坪。</p> <p>3.7 消除安全隐患：树木枯死、枯枝、倒树清除或扶植，每月隐患排查，主汛期大风大雨后排查，有安全隐患及时消除。</p> <p>3.8 保护措施：保护现有绿化完整，每月清查，出现人为损坏时要及时恢复。</p> <p>3.9 清理绿化垃圾：修剪树枝产生的垃圾、绿化带里其他认为丢弃的垃圾要当天清运到校外规定场所处理，确保校园干净整洁。</p> <p>3.10 提供绿化养护的所有工具包括但不限于除草机、修剪工具、农药、肥料、汽油等；提供百慕大和黑麦草草坪的草籽，以上均由中标人负责。</p>
--	---

	<p>3.11 负责采购人安排的其他临时性工作。</p> <p>(六) 设施设备(房屋构筑物)的维护管理服务要求</p> <p>1.服务内容</p> <p>★1.1 做好学院内各配套基础设施设备的维护、操作、检测、维修和管理,以及各专业设备的年检年修。</p> <p>★1.2 物业管理区域内公共设施(房屋构筑物)的日常维护、保养和管理,如道路、管网、雨污管道日常疏通维修,广场、秩序维护岗亭、水系景观的管理与服务,化粪池清淘等。</p> <p>★1.3 负责公共区域的供电、供水、供气等线路设备管理;建立电气维修制度和配电房管理制度,24小时运行维修值班等制度。负责校内配电房的日常管理、维修,能及时排除一般故障。负责校内给排水、通风、消防、室外管网管井、燃气系统设备管理、维修;为学院提供发电机的日常维护保养、维修;临时断电时,负责立即启用发电机进行应急供电。</p> <p>★1.4 房屋建筑的日常维护和管理,主要包括:屋顶、内外墙面、楼梯间、库房、办公区、报告厅、会议室、接待室、休息区域、卫生间等;办公区域办公(教室)家具门窗、门锁、小型家具等的日常维护和小型维修;公共区域水电维修、日常管理、小型维修、特种设备(电梯)等所有设施设备日常管理。</p> <p>1.5 加强日常检查巡视,确保消防控制中心及消防系统的设施、线路齐全,完好无损,随时可启用,定期进行联动测试,确保整个系统反应正常;制定突发性火灾等应急方案,设立消</p>
--	---

	<p>防疏散示意图，紧急疏散通道通畅，照明设备、引路标志完好。</p> <p>★1.6 做好对楼宇全部设备设施的小型维修、维护和管理，对水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管、水封设备、室外排水管及其全部附属构筑物的正常运行使用进行日常养护和跑冒滴漏堵等故障的维修、疏通、清理等工作。</p> <p>★1.7 楼栋内公共区域维修零配件费用 200 元以内单次单项耗材由中标人承担，维修零配件包含如 LED 灯泡、水龙头、窗户把手、灯管支架、三芯护套线、五孔插座、节能灯、电源线、开关面板、锁芯、下水管、玻璃胶、浮球阀、闭门器等，具体单价标准由采购人给定；专项设施设备维护保养包含电梯维保及含年检、消防维护保养工作由中标人负责，其它如高压配电房年检、发电机维保、高压仪器检测费、中央空调维护保养等专业维护保养由采购人负责。</p> <p>2.设施设备（房屋构筑物）服务要求</p> <p>★2.1 爱护学院设备设施，做到“能修则修、修必修好”的原则。做好公共区域水电等线路、设施设备、房屋构筑物的简单维修服务，公共设施无破损、变形，无明显锈蚀等管理工作；照明设施、各类标识清洁、完好；无重大安全管理责任事故。</p> <p>★2.2 办公（教室）家具、门窗、门（木门、不锈钢门、防火门）、窗（铝合金窗、推拉平开、百叶窗）：牢固、平整、美观、无锈蚀、开关灵活、接缝严密，不松动，门窗及门窗配</p>
--	---

件齐全。

2.3 建立 24 小时值班制度，设立服务电话，接受采购人报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈；巡检公共区域的供电、供水、供气等线路设备的安全情况，发现隐患，及时保修，做好防火防盗检查；设备出现故障时，维修人员应在 5 分钟内到达现场，做好维修记录，零小维修合格率达 100%，一般性故障排除不过夜；每年不少于 2 次定期向学院发放后勤综合管理服务工作征求意见单，对合理的建议及时整改；建立并落实维修服务承诺制，并有回访记录。

2.4 按规定巡视巡查服务范围的设备设施，发现故障及时分析原因，提出处理方案并维修更换，设备设施完好率在 95%以上，保证供电、供水、排水正常，设备设施能正常使用，对设施设备进行日常运行管理及监督，保障学院安全高效运转。

2.5 负责供排水系统定期检查维护，记录完整；给水系统年度定期水平衡测试，特殊情况及时进行给水系统渗漏检测，供水管线、设施漏失率 $\leq 4\%$ 。定期对排水管道进行清理疏通、养护、清除污垢，加强巡视检查，防止跑、冒、滴、漏，保证设施设备完好，保持室内外排水系统通畅。

★2.6 负责项目内设施设备日常运行管理：空调、消防、电梯、高低压配电系统、发电机系统、避雷装置、会议室音响设备和厨房设备等设备、给排水系统、照明系统、安全监控系统等功能完好，水电气表计量准确。

	<p>★2.7 设施设备标志齐全、规范，责任明确，操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备档案完整(设备台帐)，其运行、检查、维修、维护保养等记录齐全；设备房保持整洁、通风，无滴、漏和鼠害现象；消防设施设备完好，可随时启用，消防通道畅通。</p> <p>2.8 容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施，对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。</p> <p>★2.9 根据学校安全管理相关要求，项目经理须制定、修订学校安全管理制度，并监督检查制度的贯彻执行情况，定期组织开展安全大检查，深入现场指导安全相关工作，并配备合格的安全管理专员守稳筑牢学校安全防线。</p> <p>★2.10 负责对供水、供电、智能化设施等的日常运行管理，以及对专业设备维护单位的监督管理，当专业维护单位在后勤管理区域内对相关管线、设施进行维修、养护时，应给予必要的协调和配合。</p> <p>★2.11 房屋构筑物外观完好、整洁，外墙玻璃清洁明亮、无破损、无污渍、无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象，墙面无脱落，墙砖等附属构筑物不松动、掉落等现象。</p> <p>★2.12 各楼层、房号标志明显，大堂内布置合理并设立引路方向平面图，各楼层标识在大堂内显著位置，管理区域内的标识标牌齐全、规范、整洁统一美观，无安全隐患或破损。</p> <p>★2.13 应配备设施设备运行、维保管理服务时必备的配套</p>
--	--

	<p>设施设备、办公用品，由中标人负责。</p> <p>★2.14 根据工作需要增加的其他服务</p> <p>★3.电梯维护保养服务要求</p> <p>3.1 学院内内各台电梯运行平稳、平层准确，轿箱照明、内外呼梯按钮完好，楼层显示正常。警铃或其它救助设备功能无误，称重装置准确紧固，安全装置有效运行，电梯运行安全无异常。</p> <p>3.2 电梯系统须经国家核准的特种设备检验机构检验(检验周期为一年)，取得安全检验合格标志，并在检验有效期内运行。</p> <p>3.3 中标人与取得相应特种设备许可的电梯维修保养单位签订电梯维修保养合同，不得使电梯脱离维修保养。电梯维修保养合同应当约定维修保养的期限、项目和救援责任等内容。因电梯维保不当等产生的赔偿责任由中标人负责，电梯维修保养费用由中标人承担。（提供承诺函，格式自拟）</p> <p>3.4 电梯维修保养单位对电梯及其安全设施至少每 15 日对电梯进行一次维护保养，保证其维修保养的电梯安全技术性能符合国家规定的标准和安全技术规范。</p> <p>3.5 根据工作需要增加的其他服务</p> <p>★4.安防系统、消防系统管理服务要求</p> <p>4.1 消防员应 24 小时对消防系统进行监控，发现报警立刻通知相关岗位人员到现场查看确认，防止超标准使用报警，确</p>
--	--

	<p>属安警、火警则按安警、火警处理程序立即进行处理，属误报的，查明原因，消除故障，恢复系统，做好处理记录。</p> <p>4.2 发生火警或误报使电梯迫降时，立即通知电梯内乘客保持镇静，并通知相关人员做好解救工作。</p> <p>4.3 定期对消防系统进行巡视检查、检测和保养，发现问题及时排除，保证系统的正常可靠运行。</p> <p>4.4 严格执行交接班制度，加强消防管理。</p> <p>4.5 做好安防、消防系统检查工作，并做好记录。</p> <p>4.6 安防监控应 24 小时进行值守，发现问题立刻通知相关岗位人员到现场查看确认，做好记录。</p> <p>4.7 根据工作需要增加的其他服务</p> <p>(七) 秩序维护管理要求</p> <p>★1.服务内容</p> <p>1.1 提供辖区范围内的安全保卫、治安管理、秩序维护、消防安全、水域安全等服务。</p> <p>1.2 做好门岗对来访人员、进出物品或危险物品进行登记、查验工作，做好守护、治安巡逻工作。</p> <p>1.3 做好大型活动、重要会议的安全保障工作及突发事件的应急处置工作。</p> <p>1.4 做好采购人视频监控系统的监控、记录及报警处置等管理工作，及时发现和消除安全隐患，受理值勤中发生的纠纷和治安案件，配合校方、公安机关对一些违法违规事件、案件的</p>
--	---

	<p>调查。</p> <p>1.5 做好防火、防盗、防破坏、防事故等安全工作。</p> <p>1.6 做好车辆、道路秩序的管理维护等工作，保证采购人各区域工作、生活秩序正常。</p> <p>1.7 做好消防设施设备的日常巡查和记录工作。</p> <p>1.8 负责学院观光车日常管理及驾驶,做好观光车清洁工作及日常管理工作，按时进行观光车状态汇报，观光车使用需得到学院通知。</p> <p>1.9 完成采购人临时交办的工作任务。</p> <p>1.10 提供秩序维护所需的用具，包括但不限于巡逻车辆、对讲机、手套、警示棍、电筒、防爆服以及其他提高后勤管理服务能力的信息化设施设备等，均由中标人负责。</p> <p>2.秩序维护管理服务要求</p> <p>★2.1 实行 24 小时值班制，并做好值班记录；执勤时，着统一制服，佩戴标志和执勤证，讲究文明礼貌，不允许与学员和教职员工发生争吵或其他过激行为，杜绝出手伤人等恶劣行为发生；对来访人员进行验证确认、登记，杜绝闲杂人员进入；熟悉采购人校内的常驻人口、车辆等情况。</p> <p>★2.2 维护好采购人校内外秩序,保障秩序良好,道路通畅,车辆停放有序，阻止大型车辆进入采购人校内（特种车辆和特殊情况除外）；禁止载有易燃、易爆、有毒、有害及其它危险物品的车辆进入采购人校内。</p>
--	--



	<p>2.3 检查进出采购人门口的物资。采购人院外物资送入采购人校内的，要认真登记检查，防止危险物品带入采购人校内：如有采购人校内物资、设备运出需采购人的通知放行。</p> <p>★2.3 必须加强对安保队员的法纪教育和业务学习，每周安排集中学习不少于1次，规范化执勤、消防灭火、防暴训练等每月不少于4小时，并列入安保队伍考核。</p> <p>2.4 对突发事件有应急预案，完善责任制。制定突发性火灾等紧急事件处理程序，设立消防疏散示意图，保持紧急疏散通道畅通、照明设施和引路标志完好。</p> <p>★2.5 维护好采购人各楼栋大厅秩序，保障秩序良好。</p> <p>★2.6 外围巡逻：早、中班巡逻次数不少于10次，夜班巡逻次数不少于8次，巡逻人员要认真巡查各楼宇、围墙、安全防范设备、停放车辆变化情况并做好记录。楼内巡逻：根据各楼栋功能、使用情况制定巡逻次数，各楼栋每天晚上结束使用前进行清场巡逻后实施封闭。</p> <p>★2.7 及时发现和处理各种安全和事故隐患，不发生安全方面的问题，在后勤管理区域内发生失窃并造成损失，视情况和职责承担相应责任和经济赔偿。</p> <p>2.8 遵守消防控制室的各项安全操作规程和各项消防安全管理制度，实行每日24小时值班制度，每班不得少于2人，确保及时发现并准确处置火灾和故障报警；消防控制室自动消防系统的操作人员，必须经过公安消防机构培训合格后，持证上</p>
--	---

	<p>岗，证件存放在消防控制室内备查；认真做好值班记录，突发火警、故障及其他特殊情况等信息，及时处置并报告采购人，并将相关书面资料存档备案；消防控制室工作人员要爱护消防控制室的设施，保持控制室内的卫生；严禁无关人员进入消防控制室，随意触动设备；消防控制室内严禁存放易燃易爆危险物品和堆放与设备运行无关的物品或杂物，严禁与消防控制室无关的电气线路和管道穿过；消防控制室内严禁吸烟或动用明火；每日查看消防设施，每月检查消防设施一次并做记录。</p> <p>★2.9 根据学院调度及时出观光车，应急用车 15 分钟响应，常规用车 30 分钟响应。</p> <p>2.10 做好日常培训、重要会议、重大活动，来校领导、外宾及重大节日的安全保卫工作，包括但不限于提前做好信息研判、制定应急预案、现场控制、视频监控以及应急处置。</p> <p>★2.11 根据工作需要增加的其他服务。</p> <p>★（八）客房（宿舍）管理服务要求</p> <p>1.服务内容</p> <p>1.1 负责所有客房（宿舍）、套客房的管理服务工作。24 小时接听入住客房的服务电话，负责客房预定、退房登记，钥匙及门卡管理工作。</p> <p>1.2 做好学员客房清洁卫生，负责窗帘、床单、被套的更换、清洗、消毒。负责学员的入住登记及日常管理。</p> <p>1.3 负责客房内低易耗品的更换（向采购人申领），负责客</p>
--	---

房床单被罩等布草的更换（布草清洗费用由采购人承担），负责客房内部卫生清洁工作。

1.4 协助采购人与布草公司进行布草交接等工作。

1.5 根据巡楼情况，及时更新客房（宿舍）使用状态，及时向采购人汇报客房房态信息。

1.6 服务员必须检查学员（客人）是否有遗留物品，如果有则要详细记录拾到物品的时间、地点、学员（客人）班次及名称等细节，并按“学员遗留物品处理方法”登记处理；也要检查客房（宿舍）是否有遗失物品，提醒并尽量追回，如果未追回则要详细记录拾到物品的时间、地点、学员（客人）班次及名称等细节，并按“客房（宿舍）遗失物品处理方法”登记处理。

1.7 根据工作需要增加的其他服务。

1.8 提供客房保洁的必要物品，由中标人负责。

## 2.服务要求

2.1 客房服务员工作岗位实行 24 小时轮岗。

2.2 负责客房的卫生。房间通风，地面干净整洁，无杂物、印迹、污渍，空气清新无异味，天花板光洁明亮，无蛛网、灰尘、水印。墙面、墙饰、壁画整齐美观，无灰尘蛛网和墙纸脱落现象。灯具光洁明亮，无灰尘，门窗无印迹、灰尘，开启自如。窗帘干净平整无破损、无脏迹；房间桌面、椅子、壁柜、电视、行李架、书架、床头柜等表面光滑，无积尘、污渍。玻

璃制品光亮，无水印和其他印迹，电镀制品表面光洁无印迹、污渍。镜子、画框明亮无水印和脱落现象。各种电器设备运行正常，无异常声响；各种家具用具始终保持干净整洁，摆放在规定位置，学员使用方便。马桶每天冲洗消毒，表面光洁，无水渍、印迹、异味，四壁无污渍。

2.3 不定时检查书架的书报的摆放情况,及时更新。卫生纸、卫生袋摆放合理；盥洗台干净明亮无污渍、水印、皂迹和毛发。浴巾、澡巾、面巾、方巾、地巾等布草干净平整，无污迹、破损，浴帘干净无污渍，牙具、梳子、小香皂等低值易耗品充足，包装干净无水迹、灰尘，摆放整齐规范；学员宿舍公共区域卫生间、盥洗间摆放卫生纸、洗手液、肥皂等，每 2 小时打扫 1 次，洗澡间每天打扫 1 次，确保干净、整洁、无异味；楼道、楼梯、窗台等区域每天打扫 3 次，保证无尘土、杂物。楼宇玻璃每月擦 1-2 次。

2.4 重要班次需注重做好服务细节，提供如提前开启空调、暖气等人性化、个性化服务。

2.5 认真查看当班楼层房态情况,对当天住退房进行程序化清扫，疫情期间按要求做好消毒工作。

2.6 做好当班交接工作，房态抄写、房况、房型、数量以及其它事项交接情况。做好退房房屋内部检查工作，对房间内部配置的物品、书籍、设施等进行清查，及时上报数据，如遇学员将房间内书籍等物品带走，及时登记并向采购人汇报。

		<p>2.7 楼层服务人员进行楼环境卫生维护，确保楼层干净整洁，楼内家具、石材、地板的日常保养；楼内大厅、楼道、楼梯、厕所、电梯、痰盂及楼外门前楼梯、空地等公共区域的清洁卫生。</p> <p>2.8 晚班人员巡楼不低于 5 次，关闭白天开启的门窗，开启晚上所需要的灯光。次日早晨上班之前对大楼再次巡查，并打开卫生间窗户，检查房间状态。每次按划定路线进行，每次查完后到前台做登记、签名。</p> <p>2.9 白班完成本楼层清扫工作后主动和前台核实房态，把干净房、维修房，清扫房报给前台工作人员。同时把抄写好的房态交接给晚班人员，由晚班人员和前台核实准确无误，待次日早晨再次核实后，将房况数量抄送至前台。</p> <p>2.10 坚守岗位，及时与总台沟通学员入住、退房情况，落实总台传达的工作任务，及时解决客人提出的合理化要求。</p> <p>2.11 做好防火、防盗、防灾害等安全提示工作，遇突发紧急情况，需立即处置，迅速疏散人员，并及时上报。</p> <p>2.12 做好责任区域内设施、设备的安全检查工作，发现问题及时处理并上报。</p> <p>2.13 学院客房（宿舍）服务按照三星级以上酒店客房标准执行。如遇重大接待，根据采购人要求，按照四星级以上酒店客房标准执行。</p> <p>2.14 制定耗材使用计划表，并根据客房使用情况进行计划</p>
--	--	---

表的更新，及时向采购人汇报耗材使用情况，确保耗材供应充足。

2.15 做好客房（宿舍）物资保管；客房床上用品损耗率每月控制在 2000 元（包含：床单、被罩、枕套、杯子等宿舍内物品、书籍、设施设备，单价标准由采购人给定），超出部分由中标人承担。

#### （九）餐饮服务要求

##### ★1.服务内容

主要负责学院早、中、晚三餐的餐点制作服务（包含不可预见性的临时性用餐服务），常规保障 500 人左右的用餐服务，大型会议及培训保障 800 人左右的用餐服务。接待餐餐点制作服务，后厨打扫整理，就餐区餐桌及地面卫生的打扫和就餐服务，就餐工具的清洗、消毒工作。给所有就餐人员提供一个舒适、健康的就餐环境。根据不同季节、不同就餐对象、不同要求制定不同菜单并向采购人汇报。根据就餐人数及餐标来调整菜肴的品种和数量。受理对餐饮服务的投诉工作及整改措施的实施。学员教职工每年两次满意度测评，满意率不得低于 90%。具有一定开发饭菜花色品种的能力，注意创新出品和推出特色菜及点心，满足不同层次就餐者要求。协助采购人进行食材的验收工作。提前一周根据采购需求制定每天每餐菜品，提供食材、餐厅物资（含易耗品）的使用计划。提供餐饮部设备用品采购的甄选意见，做好餐饮部各项工作记录、档案、资料的收

	<p>集整理和管理。接收并落实学院下达的各项工作任务，并接受学院的监督和检查。</p> <p>2.服务要求</p> <p>2.1 从业人员均应接受过相关岗位的技能培训，熟悉餐饮服务的基本情况和特点。所有人必须持有《健康证》，并定期体检。管理人员、专业操作人员须按照国家有关规定取得《职业资格证书》《岗位证书》，有比较丰富的桌餐餐饮服务管理经验及相应岗位的技能。在日常工作中，若厨师长无法满足甲方要求，甲方有权要求乙方更换，直至甲方认可。</p> <p>2.2 有规范而完善的食品卫生管理制度、原材料管理制度、设备管理制度、厨房管理制度、库房管理制度、操作规程、安全管理等。</p> <p>★2.3 正确使用与维护厨房设备，加强日常管理，防止事故发生，严禁人为损坏。每日检查冰箱、案台、电源等的运转情况和卫生情况，每日对燃气灶具开关、燃气管、减压阀等设备定期进行安全检查，发现无法自行排除的故障或安全隐患及时告知采购人。</p> <p>2.4 严格落实食品安全卫生制度和厨房管理制度，餐（炊）具清洗标准和程序完善，保持餐（炊）具清洁卫生；控制好餐（炊）具破损率及洗涤剂、清洁物品的消耗量。每餐、每样食品必须由专人负责留样，专用冰箱中保存至少 48 个小时，并做好留样表登记工作。认真记录并保存仓库规定的温度、湿度，</p>
--	--

	<p>做到防火、防潮、防霉变。合理储存摆放食品，保持食品和冰箱存放食品的清洁卫生，做到餐具和食品生熟、荤素分开，防止食品相互交叉污染。包间、餐厅、粗加工区、冷藏室、厨房、洗碗间等各部位卫生责任明确，做到无污染，无油渍，无异味。物品摆放有序、规范。</p> <p>★2.5 餐厅用具破损率每月控制在 2000 元（餐厅：不锈钢餐具、瓷器、玻璃器皿等，单价标准由采购人给定），超出部分由中标人承担。（提供承诺函，格式自拟）</p> <p>★2.6 做好菜品搭配。供应商应全力协助采购人实施营养膳食，认真完成采购方提出的其他膳食搭配要求，保证营养，食用油和调味料使用要适量，菜品齐全，做到菜品荤素搭配合理、科学、营养。</p> <p>★2.7 负责质量控制。供应商必须严格按《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》《四川省食品安全地方标准管理办法》等有关法律法规和上级文件要求制作各种食品，做好餐厅菜肴的质量控制。严格按照采购人提供的食材，物尽其用、避免浪费，若采购人对菜品提出相应要求的，供应商须满足。</p> <p>★2.8 严格菜品要求。保证原材料新鲜，严禁使用过期、发黄、腐烂变质的食材制作菜肴，保证食材卫生，严禁使用未经过消毒处理或清洗干净的食材。保证提供每天每餐的质量、份量，品种要齐全，菜品口感好，对每道菜认真烹制，做到咸淡</p>
--	--



	<p>适宜，色味俱全，饭菜温热可口。要经常变换菜品，菜肴、花色、品种要常更换更新，做到每月推出 1 道新菜，一周内不出现 2 次以上完全相同品种菜肴。</p> <p>★2.9 食品应烧熟煮透，熟制品存放时间应小于 2 小时。</p> <p>★2.10 建立留样制度。坚持做好每日留样管理制度，专人负责每天饭菜按要求留样，专用冰箱中保存至少 48 小时，以备查验。</p> <p>★2.11 要厉行节约，制止餐饮浪费，根据就餐人数合理安排计划供餐，每餐次在足量供应的前提下，食品剩余量控制在总出品量的 5%以内。</p> <p>★2.12 做好食品安全自查。结合实际，全面分析经营过程中可能存在的食品安全危害因素和风险点，确定食品安全自查项目和具体要求，建立自查清单，制订自查计划。根据食品安全相关法律法规和食堂食品安全管理规范，委托专业食品质量监督检测机构开展食品安全自查，及时发现并消除食品安全隐患，预防食品安全事故的发生。食品安全自查包括制度自查、定期自查和专项自查。对自查中发现问题的食品或原材料，应立即停止供应或使用，存放在张贴有醒目、固定标识的专门区域，避免误用，并采取退货、销毁等措施。对自查中发现的其他食品安全风险，应根据具体情况采取有效措施，防止对用餐人员造成伤害。</p> <p>★2.13 餐用具使用后要及时洗净，餐饮具、盛放或接触直</p>
--	---

接入口食品的容器和工具使用前要消毒；餐厨废弃物要分类放置、及时清理，不得溢出存放容器。餐厨废弃物的存放容器应及时清洁，必要时进行消毒。建立餐厨废弃物处置台账，详细记录餐厨废弃物的处置时间、种类、数量、处理情况等信息；有害生物防制要遵循物理防治（粘鼠板、灭蝇灯等）优先，化学防治（滞留喷洒等）有条件使用的原则，保障食品安全和人身安全。消除老鼠、蟑螂、苍蝇和其他有害昆虫及其孳生条件的防护措施符合要求并正常运行。

2.14 配备专职食品安全管理人员，设立食品安全管理机构。食品安全管理人员要按规定参加食品安全培训。

★2.15 对学员、教职工提出的投诉，要立即核实，妥善处理，留存记录。接到学员、教职工投诉食品感官性状异常时，要及时核实。经核实确有异常的，要及时撤换，告知备餐人员做出相应处理，并对同类食品进行检查。

★2.16 保证厨房以及就餐区域清洁卫生、保障餐具使用时已消毒，餐具干净卫生无污渍，清洗油排系统，每季度清洗1次，烟道每年至少清洗2次，烟罩每季度至少清洗1次，隔油池每月清洗1次，灭鼠灭蟑服务每周至少1次。

#### （十）其他相关服务要求

##### 1. 节能服务要求

1.1 按照国家、自治区相关法规、管理条例与技术标准、行业规范要求，提供优质、规范、高效的专业服务，做到节能降

	<p>耗管理。</p> <p>1.2 加强节能宣传教育,提高学院公职人员和后勤管理公司员工的节能意识,积极参与到建设节约型公共机构的具体行动中,保证节能工作逐步落实。</p> <p>1.3 强化管理节能。学院的节能工作以后勤服务单位为主体,加强管理节能的同时,做好迎接各级节能调研、检查验收等工作。</p> <p>1.4 结合实际制定节能管理工作方案和制度,将节能要求细化到每个后勤管理操作层面。</p> <p>1.5 重要管理岗位执证上岗、专人负责。会议室、机房、设备间等重点区域有专门的节能管理措施。从设备设施运行管理入手,提高后勤管理节能的技术含量和设备设施的能效状况。</p> <p>1.6 强化学院区域内的节能巡查工作,杜绝用水跑、冒、滴、漏,公共区域用电设施按时关闭等。</p> <p>1.7 探索技术节能。对各功能区已建已安装的用水用电用气设备进行能效分析,提出能效记录和报告,分步提出节能管理和改造建议。</p> <p>1.8 建立市学院节能降耗管理机制,主要是做好能耗记录和月、季度、年度能耗分析,完成节能目标。</p> <p>1.9 协助配合学院做好节能减排工作和节约型机关的创建工作。</p> <p>2.后勤服务人员培训服务要求</p>
--	---

	<p>2.1 针对服务内容，制定切实可行的培训方案，包括各岗位人员的培训内容及计划，包括年度培训、月度培训、入职培训，并严格执行。</p> <p>2.2 合理配备个岗位人员，加强人员业务培训。要求人员仪容仪表整洁，工作细致、态度良好，考察参观组织配合得力。</p> <p>2.3 会务（培训）、接待人员，需定期进行专业能力提升，针对接待服务、会议（培训）服务等进行技术培训，提升服务品质及质量。</p> <p>2.4 人员外出参加相关专业培训相关费用均由中标人提供。</p> <p>3.应急处理要求</p> <p>制定各项应急预案，主要包含发生各类上访维稳事件、发生消防安全事故、公共卫生事件和治安事件、自然灾害、电梯系统故障、水电气系统雨污管网系统故障事故、协助服务应急（运用专用设备或网络系统实现与采购人、消防维保专业团队迅速联动、及时响应）处置方案。</p> <p>3.1 消防安全事故方面：发生消防安全事故的预案、发生事故时候的紧急应急措施、发生事故的善后处理、消防系统误报处理措施及消防喷淋爆裂的处置方案。</p> <p>3.2 公共卫生事件方面：在发生突发卫生事件、公共疫情防疫、农药消杀药品溢漏时候的应急办法。</p> <p>3.3 公共治安事件方面：在发生反恐防爆、公共治安、打架斗殴、盗窃抢劫、大规模踩踏事件、车辆事故、爆炸物及可疑</p>
--	---

物、危害群众公共安全时的处置方案。

3.4 自然灾害方面：在发生地震灾害、暴风骤雨及洪涝、建筑物垮塌、极端天气时的处置方案。

3.5 电梯系统故障方面：在发生电梯系统故障报警、电梯系统故障处理、电梯困人、电梯进水、以及突发事件发生时电梯系统的处置方案（如火灾、地震）。

3.6 水电气系统和雨污管网系统故障事故方面：在发生断电、停水、停气、燃气泄漏、触电事故、设施设备故障、雨污水管网阻塞、空调管道渗漏、中央空调故障、化粪池外溢时候的处置方案。

3.7 协助服务应急（明确如何运用专业设备或网络体系实现与采购人、消防维保专业团队迅速联动、及时响应）预案；建立应急联动指挥中心，消防各类系统之间的联动方案。

#### 4.安全管理要求

依据《安全生产法》第四条等相关法律法规要求，在采购人的指导下，供应商应建立本项目物业的安全生产管理体系，建立健全全员安全生产责任制和安全生产规章制度，加强从业人员安全生产教育和培训，加强安全生产管理，防止和减少生产安全事故，保障客户生命和财产安全。

4.1 树立“安全第一，预防为主、综合治理”的安全生产方针，项目经理要坚持“管生产必须管安全”的原则，生产要服从安全的需要，来实现项目的安全生产和文明生产。

		<p>4.2 本项目应制定、修订安全生产管理制度，并监督检查制度的贯彻执行情况，定期组织开展安全生产大检查，深入现场指导安全生产工作，并配备安全管理专员管理安全相关工作。</p> <p>4.3 根据工作性质和劳动条例，为员工配备或发放个人防护用品，教育员工正确使用防护用品，不懂防护用品用途和性能的人员，不准上岗操作。</p> <p>4.4 有高温、低温、潮湿、雷电、静电等危险的劳动场所，须采取相应的有效防护措施。</p> <p>4.5 安全生产及责任划分供应商应提供承诺函承诺在服务期内提供的全过程中承担所有与安全生产方面相关的责任和义务，包括以下内容：</p> <p>(1) 确保所有服务内容都应遵守国家 and 地方适用、有关职业健康安全法律法规要求、采购人的规章制度。</p> <p>(2) 确保所有服务的作业人员都经过安全知识、技术操作等方面的培训。</p> <p>(3) 确保所有设备、设施都符合国家法律和采购人的要求，并能安全运转，所有工作程序和方法都能正确得到实施。</p> <p>(4) 确保所有安全风险作业都在实施前与采购人书面进行了通报和协商。</p> <p>(5) 确保在接到采购人对作业人员的不安全行为发出口头或书面通知后，立即实施整改。</p> <p>(6) 管理服务范围内没有因管理服务不当而发生刑事案件</p>
--	--	--

和失窃、火灾、交通等安全事故，因供应商管理服务不当造成安全事故，中标人应承担相应责任。

**★五、其他要求**

(一)本项目预算 750 万/年，在年度预算能保证的前提下，采购人可以签订不超过两年的政府采购合同，合同一年一签。合同期内，采购人有权对后勤管理工作进行考核，如达不到合同约定的标准，则采购人有权扣减费用；实行按季度考核，一年内有一次考核在 80 分以下的，视为年度考核不合格，采购人有权直接终止合同，由中标人承担违约责任；若后勤管理服务年度考核合格及以上的，在服务期内且总费用不变的情况下(政策性因素除外)，采购人可与中标人续签下一年度政府采购合同。

(二)付款要求

后勤管理服务费用按季支付。采购人对乙方每个季度工作进行考核，每次支付前将按照考核结果进行支付，采购人每次付款前，中标供应商应提供等额合法的发票。

**★六、后勤管理服务考核办法及标准**

(一)考核办法

考核标准依据本项目后勤综合保障管理要求，由采购人制定具体实施办法，按百分制实行季度考评、年度考核，并将平时检查或抽查中存在的问题纳入季度考核扣分内，招标人根据工作实际对考评标准不断完善和细化。要求各项服务综合满意

率达到 90% 以上（其中餐饮服务满意度可放宽至 75% 以上）。

1. 季度综合考核 90 分以上（含 90 分）的，考核结果为优秀。

2.  $85 \text{分} \leq \text{季度综合考评得分} < 90 \text{分}$  的，考核为合格，采购人有权要求中标人限期整改；

3.  $80 \text{分} \leq \text{季度综合考评得分} < 85 \text{分}$  的，考核为合格，但每减少 1 分需扣减当季后勤综合保障管理费 3000 元，扣减金额 =  $(85 \text{分} - \text{季度综合考评得分}) \times 3000 \text{元}$ 。

4. 年度综合考评在 80 分以下时，视为年度考核不合格，采购人有权直接终止合同，由中标人承担违约责任，扣减当季 3% 的后勤综合保障管理费用。

## （二）考核标准

考核标准表

服务质量标准	分值	监督考评标准
给排水泵设施	4 分	
水泵、阀门、水池及其球阀供水管道定期维护。	1 分	查记录，每季度不少于三次。1 分。
供水无外溢，供水阀门、管道无渗漏。	1 分	现场检查，发现一处渗漏扣 1 分。
排水井定期检查无堵塞，排水井定期清理，排水排放通畅。	1 分	有记录，每季度不少于三次。1 分。
排水管道无渗漏	0.5 分	现场检查，发现一处渗漏扣 0.5 分。
排水井无积水，浸泡现象发生。	0.5 分	发生一次扣 0.1 分。
消防系统	4 分	
消防控制中心 24 小时值班，控制中心消防	0.5 分	无 24 小时值班，每次扣 0.1 分。



	设施完好无损，可随时起动。		损坏不能起动，每次扣 0.3
	管理人员能熟练掌握消防设施设备的 方法。	0.5 分	不会使用操作扣 0.3 分，不
	管理人员能正确果断处理各种火险、火 救护程序。	0.5 分	不会扣 0.2 分
	各种消防设施定期检查保养、维护， 无缺损，保障正常运行。	1 分	无保养扣 0.1 分，一处运行 一处缺或损坏扣 0.1 分。
	火灾应急预案，设立消防疏散图， 照明灯路标完好，紧急疏散通道通畅， 无杂物堵塞。	0.5 分	一处不符合要求扣 0.1 分， 扣 0.1 分。
	消防管理制度，认真巡查火险隐患，确 火灾事故发生。	1 分	检查一处有隐患扣 0.5 分， 1 分，并追究责任。
	供配电系统	4 分	
	内照明灯具、事故照明、各柜指示灯 完好。	0.5 分	抽查发现同时坏 3 盏以上者 此类推。维修不及时，报 未处理扣 0.5 分
	运行记录，交接班记录必须完整、准确、	1 分	如发现虚假、不符等，每次
	内配电柜操作开关设明显标志，停电 检修拉闸，必须事先通知有关单位(特 急情况除外)，并挂警示牌。	1 分	违者每次扣 0.1 分。
	每次空载运行保养不低于 15 分钟运 ，并详细填好运行记录。	1 分	不合格者每项扣 0.1 分。
	整洁，无乱堆现象、无烟头；保持机 仪表清晰。	0.5 分	抽查时发现不合格者每项扣
	电梯管理	4 分	
	轿厢运行平稳，无抖动，摆动或异响现 现该情况应及时进行维护并系按业主	1 分	出现一次未按要求处理的，

	告。		
	厢电风扇，照明，各按键，楼层显示	1分	抽查时坏三盏以上者扣0.1分。
	电梯突发故障，管理人员须在10分钟到现场处理故障。	1分	超过5分钟扣0.5分。
	修电梯须提前通知后勤中心认可后方可（紧急情况除外），并在电梯最底层设置警示牌。	1分	不符合者每项扣0.1分。
	场、路面平坦，无损坏，车位线和导	1分	一项不符合要求扣0.1分。
	、污水盖完好无缺，井壁无损，井底	1分	一个井不符合要求扣0.1分。
	污水管道无裂，无阻塞，无渗漏，水	1分	一处不符合要求扣0.1分。
	盖、各阀门盖无损坏，无积水。	1分	一处不符合扣0.1分。
	围墙及门无生锈，无裂断，无变形。	1分	一处不符合扣0.1分。
	罩无破损，灯柱无歪斜、损坏。	1分	一盏路灯不符合扣0.1分。
	所、楼道照明灯、各类介绍栏、宣传	1分	一处不符合扣0.1分。
	阻塞，确保排污通畅。厕所门、隔断	1分	发生一处阻塞未及时疏通扣0.1分。 厕所门或隔断损坏未修复扣0.1分。
	供水蓄水池按规定定期清洗消毒，并	1分	未按时清洗或水质未进行检测扣0.1分。
	设施：①卫生天线；②供水池设施；③	1分	一项设施出故障未及时修复扣0.1分。
	公共区域卫生清洁保洁	8.5分	
	清洁责任划分到人，责任范围清洁达到	1分	未明确责任到人，一处扣0.1分。

		。清洁员着装统一，工作细致，形象		达到标准保洁扣 0.1 分。
		区域门窗干净明亮、清爽；地面无纸皮、灰尘、杂物和污渍；垃圾筒纸篓垃圾不能超过三分之二。	1 分	一个责任区域一项未做到扣
		间清洁明亮，无积水，无污渍，无异	1 分	一个洗手间一项不符合扣 0
		水间，地面无垃圾、积水，热水器常擦期清理水垢，各水盆、清洁池明亮无	1 分	一个开水间一项不合符合扣
		保持干燥，尤其下雨天要加强管理，放警示牌，防止行人摔伤，确保安全。	1.5 分	未设置警示牌，每次扣 0.1 分。水或其他果皮等致使人摔伤，担由此引发的责任。
		的垃圾做到日产日清，每三天至少清，外露面无垃圾附着。	1.5 分	一项未做到扣 0.1 分。
		卫生死角。	1.5 分	有一处卫生死角扣 0.1 分。
		外围环境保洁	6 分	
		明显泥沙、污垢，无 1cm 以上的石子，平方米烟头纸屑不超过 3 处。	1 分	不符合扣 0.1 分。
		周绿化丛中无烟盒、饮料瓶盒、塑料垃圾。	1 分	发现一处扣 0.1 分。
		地无烟盒、饮料瓶盒、塑料袋等垃圾，纸屑每 100 平方米不超过 2 处。	1 分	发现一处扣 0.1 分。
		、房顶无乱堆放杂物，目视无垃圾、青苔、无青苔、无积水。	1 分	发现一处扣 0.1 分。
		无垃圾、无青苔，畅通。	1 分	一条沟不符合扣 0.1 分
		卫生死角。	1 分	一处扣 0.1 分
		的秩序维护人员必须训练有素，有秩	1.5 分	管理制度、职责、措施不

	队全管理制度和职责，安全防患措 保安全稳定。		分，发生安全事故一次扣1 安全事故扣2分。
	维护队员必须熟悉后勤环境，上班时按 装和佩戴装备，文明值勤，见到领导 ，不与职工、到访人员发生矛盾和冲	1分	发现一名队员着装不整齐扣 貌扣0.1分，无理与他人发 0.5分，发生两次建议辞退
	维护员必须实行24小时值班巡逻，认 职责，机动灵活，加强重点区域和人 部位巡逻。	1.5分	查值班巡逻日志，当值发生 0.5分，记录不规范扣0.1分 不到位一次扣0.5分，巡逻 扣0.1分。
	大活动会议的安全保卫工作，圆满完 的任务。	1.5分	因安全保卫工作失误，造成 分。
	行登记制度，凡进入该项目的外来人 问来访目的，查验有关证件，随身物 检查并进行登记。	1分	未登记每人扣0.1分，扣完 未登记人员擅自进入该项 0.5分，扣完为止
	组织安全教育；及时发现各类安全隐 保不发生物品被盗和各类案件及安全	1分	无安全教育（查记录）扣0 机钱包被盗事件一次扣0.1 被盗案或秩序维护员内 0.5分，并追究管理管理人
	电瓶车管理及使用。	1分	未及响应用车需求，每次扣
	搬运家具时，必须轻移轻放，无损坏家 地板。	1分	造成家具或地板损坏扣0.1 维修费用。
	车场的管理，正确疏导进出各种车辆 车，提醒车主关好车辆门窗，上好防 防止车辆碰撞、损坏、被盗等问题发	1.5分	发现乱停放车辆，一辆扣0 辆碰撞，损坏或被盗一次扣 管理公司承担相应责任。
	机动车辆集中停放，停放整齐，场地 落实管理制度，确保安全，严防损坏	1分	一项不符合扣0.1分；发生 次扣0.5分，并由管理公司

		位，严格执勤，维护进出车辆秩序，主发生冲突。	1分 发生一起扣0.1分
		维护队员，年流动率不超过20%，治安发生率控制在2%以内。	1分 流动率每超过一个百分点扣0.1分类推；每增加一个案件扣0.1分
		会议室的保洁，整洁达到《会议服务工作规范》要求。	1分 一处不符合扣0.1分
		会议主办单位的会议人数确认所需要椅数量，并摆成需要的形状。	1分 一处不符合扣0.1分
		会议要求准备合格的会议用品，提前准备水、资料（具体视情况而定）并请会议主办单位确认。	1分 一处不符合扣0.1分
		人员应在半小时前严格要求着装上时开启、检查需要的会议设备，确保可持续性。	1分 回访不合格一项扣0.1分
		结束。参会人员离开后，服务人员着手工作，关闭设备及照明，查看有无遗留会议资料，如发现需及时联系。	1分 抽查不符合，每次扣0.1分
		使用规范，有详细的入住退房登记记录。	1分 发现一次未登记扣0.1分
		人员报到、房卡发放和迎送工作。	1分 未及时完成工作一次扣0.2分
		卫生干净整洁，客人离开后及时整理，恢复客房（宿舍）使用。	1.5分 发现客房凌乱一次扣0.2分
		及时补充客房物品。	1分 发现客房物品不齐全一次扣0.1分
		更换客房布草等，及时按要求送到清洗处。	1分 未定期更换一次扣0.1分，清洗处一次扣0.1分
		服务电话，应执行24小时值班，随时接听。	1分 发现一次未接听扣0.1分

	着装整齐上岗，礼貌待人，文明用语，	1分	发现礼仪形象不符合要求一
	宿舍)布置标准符合学院服务要求。	2分	发现客房不符合要求一次扣
	室外绿化	3分	
	树木、花草长势良好，定期修剪。无枯	1分	一处0.1分，树木枯死一株
	、败叶、无病虫害。		
	定期修剪养护，使其整齐美观，无折损、	1分	一处不符合扣0.1分。
	、无黄叶。		
	长势良好，无杂草，修剪整齐美观，无	1分	一处不符合扣0.1分。
	践踏现象，无黄土裸露情况。		
	室内绿化	2分	
	具体情况，安排好室内的绿化，美化工	1分	甲方提出一处未安排好扣0
	况，并根据不同季节和花草长势情况及		
	况。		
	花草盆栽长势良，无枯枝、黄叶、败叶、	1分	一处花、盆栽不符合扣0.1
	、无病虫害，叶枝上无明显积尘，盆内无垃圾、		
	纸屑等杂物。		
	勤管理的服务电话，应执行24小时	1分	无24小时服务电话扣0.5
	随时有人接听。		话一次扣0.1分。
	礼貌受理各单位服务申请、报修、求助、	1分	不礼貌或不耐心一次扣0.1
	问询、投诉等各类信息并做好记录，		次扣0.1分；处理不及时或
	落实处理情况的回访。		扣0.1分。无落实或无反
	的有关事项，要及时跟踪，落实和反	1分	在能力范围内未及时处理、
			0.1分。
	维修任务时，小修项目及时完成，重	0.5分	在能力范围之内，未及时处
	急维修项目应及时报告公司领导和		1分；未报告，一次扣0.1

		领导。		
		后勤管理有关的重大突发事件,应立即报告有关部门和领导,并做好处理。	0.5分	未按时发放意见表扣0.1分 次未解决扣0.2分。
		发放服务工作征求意见表,及时采纳合理意见,改进存在问题,不断提高管理与服务水平。	1分	未征求意见,每次扣0.2分。
		应公务用车通知,并应根据工作安排提前与用车人对接,确保出车顺利。	1分	无人接听电话一次扣0.1分。
		行为规范、举止文明,驾驶车辆技术熟练,车内空气清晰。	1分	一处不符合扣0.1分。
		餐食质量	3分	出现焦糊夹生过咸过淡现象扣0.1分; 餐食温度不低于75摄氏度扣0.1分; 菜品一周内无重复两次以上扣0.1分;掌握分餐份量违背一次扣0.1分。
		服务质量	2.5分	违反制度要求,一次扣0.1分。
		安全与卫生	5分	餐具卫生标准,违反一次扣0.1分; 菜品中发现蚊虫、头发等异物扣0.1分; 菜品因处理不当而出现异物扣0.1分; 菜品若发现变质等现象1次扣0.1分; 就餐者同时轻度腹泻发热(体温在38.5℃以内)超过就餐整体的3%扣0.1分; 就餐者同时中度腹泻发热的3%扣2分;

				食物中毒，此考核为 0 分。
		满意度	2.5 分	客户就餐满意度达到 80%，80%的不得分。
		档案管理	1 分	保证厨房基础管理表格健全，每少一次扣 0.1 分。
		测评参与率不少于 80%	5 分	有 5%在“一般”以下扣 0.5 分，扣 1 分，依次类推。

### 3.2.3 人员配置要求

采购包 1:

按照“技术参数与性能指标”中的要求配置

### 3.2.4 设施设备配置要求

采购包 1:

按照“技术参数与性能指标”中的要求配置

### 3.2.5 其他要求

采购包 1:

无

## 3.3 商务要求

### 3.3.1 服务期限

采购包 1:

自合同签订之日起 365 日

### 3.3.2 服务地点

采购包 1:

四川省广安市广安区牌坊路 201 号

### 3.3.3 考核（验收）标准和方法

采购包 1:



采购人按照《广安市政府采购项目履约验收工作规程》（广市财采〔2021〕275号）要求、响应文件及合同约定的内容进行验收。

### 3.3.4 支付方式

采购包 1:

分期付款

### 3.3.5.支付约定

采购包 1：付款条件说明：后勤管理服务费用按季支付。采购人对乙方每个季度工作进行考核，每次支付前将按照考核结果进行支付，采购人每次付款前，中标供应商应提供等额合法的发票，达到付款条件起 30 日，支付合同总金额的 25.00%。

采购包 1：付款条件说明：后勤管理服务费用按季支付。采购人对乙方每个季度工作进行考核，每次支付前将按照考核结果进行支付，采购人每次付款前，中标供应商应提供等额合法的发票，达到付款条件起 30 日，支付合同总金额的 25.00%。

采购包 1：付款条件说明：后勤管理服务费用按季支付。采购人对乙方每个季度工作进行考核，每次支付前将按照考核结果进行支付，采购人每次付款前，中标供应商应提供等额合法的发票，达到付款条件起 30 日，支付合同总金额的 25.00%。

采购包 1：付款条件说明：后勤管理服务费用按季支付。采购人对乙方每个季度工作进行考核，每次支付前将按照考核结果进行支付，采购人每次付款前，中标供应商应提供等额合法的发票，达到付款条件起 30 日，支付合同总金额的 25.00%。

### 3.3.6 违约责任与解决争议的方法

采购包 1:

合同具体约定

## 3.5 其他要求

1.知识产权归属和处理方式：全部归采购人所有。2.成本补偿和风险分担约定：合同具体约定。3.质量保修范围和保修期：合同具体约定。4.合同其他条款：合同具体约定。5.中标候选人供应商并列的，由评标委员会在采购人的现场监督下随机抽取确定。