

招标内容及要求

一、项目概况

负责曲江新区城市管理和综合执法局数据中心中心办公、住宿等区域正常的环境秩序，所有相关设施设备、安全协防和餐饮的管理及服务。

二、服务范围

(一) 物业基本情况

西安市雁塔区红锦路与花朝路十字数据中心房屋实用面积共计为 11313 m²，1 至 4 层实用面积为 5990.8 m²，6-12 层公共区域为 3597.2 m²，办公楼共计面积为 9588 m²，地下仓储库房类面积共计 1725 m²

(二) 总体要求

1、保密性：要求物业工作人员必须具备良好的政法素质，定期开展思想政治教育和保密教育工作的培训。

2、安全性：物业公司工作人员（包括人员调整和更换）主动接受甲方安全管理部门的审查、检查。做好防火、防盗、防爆、防破坏、防事故工作，确保服务区域人员及设施安全。

3、规范化和标准化服务：按照 ISO9001 国际质量标准进行规范服务。配备的工程、物业、协防、保洁、餐饮服务人员要求身体健康、气质好、形象佳，统一着装，普通话标准，做到举止大方，谈吐文雅，服务标准规范。配备的安全协防工作人员要求均为男性（监控室值守人员除外）；配备的各岗位专业人员均须持有相关专业的从业资格证书或操作证书。（见下文“人员要求”）

4、建立质量管理体系，健全各项管理制度，明确岗位职责、岗位工作标准，落实奖罚措施及考核办法。

5、所有员工遵守仪容仪表规范，统一着装，佩带标志，规范服务用语，持证上岗，微笑服务、礼貌待客。

6、公开服务标准及监督管理联系电话。

7、有效运用现代化管理手段，应用新技术进行日常管理。

8、实行 24 小时值班制度，建立每日接待服务制度，受理使用人报修、投诉、求助，并建立回访制度，有回访记录。

9、项目运行严格按照规程执行，无重大管理责任事故，建立突发事件应急处理机制，每年进行不少于一次的综合应急预案演练或者专项应急预案演练，确保突发事件能够有效处理。

10、每年进行一次意见征询，改进物业管理，提高服务质量，确保业主、使用人满意。

11、设立投诉电话，所有投诉 24 小时内予以回复。

(三) 物业公用设施设备的运行、维修、养护和管理

1. 供水设备运行正常、设施完好无渗漏、无污染。
2. 供电设备运行正常，公共照明及设备完好。
3. 各种车辆按规定位置停放、管理有序。
4. 负责区域内其他公共部位的清洁保洁以及生活垃圾清理处置。
5. 负责区域内树木等绿化植物部分的浇灌、修剪、病虫害防治、施肥和养护、更换。

(四) 公共秩序维护管理

1. 小区大门口设置保安实行 24 小时值班制度。
2. 保安人员熟悉环境，文明执勤、训练有素、语言规范、认真负责。

(五) 餐厅食堂安全需求

1、餐厅食堂水电气及操作设备安全需求

1.1 要求餐厅食堂相关工作人员每日每餐对水电气使用情况进行检查，特别是每天最后一餐收餐后严格检查保证每餐每日用餐结束后水电气正常安全关闭，如有任何问题第一时间联系专业人士进行维修。水电工每天对食堂水电气安全进行巡检，发现问题第一时间处理维修。

1.2 餐厅食堂配备了灭火器、灭火毯，定期对人员进行消防知识培训。

1.3 所有操作操作设备明确责任人，所有工作人员必须带帽子及口罩进入操作间。要求每个设备操作人员严格按照设备操作安全规范操作。设备定期进行检修。

2、卫生安全需求

2.1 后厨、餐厅必须严格按照每日一小扫，每周一大扫制度进行卫生打扫，后厨、餐厅、食材库房必须随时保持整洁物品堆放整齐。

2.2 当日验收过的食材需及时入库、入冰箱，禁止随意堆放，避免食物出现发霉变质情况。

2.3 定期进行鼠患、蟑螂清灭工作。

2.4 定期进行厨房油烟清洗工作，保证厨房整体日常干净卫生。

2.5 所有餐具必须严格按照清洗消毒流程保证餐具使用卫生，发现破损餐具

第一时间进行更换。

2.6 炉灶、案板、饭台、饭槽、冰柜、冰箱、平冷柜、烤箱、电饼档等操作设备必须保持日常干净卫生，不得出现明显痕迹。冷冻冷藏设备定期除冰。

2.7 就餐餐厅随时保持桌面地面、墙面等就餐环境整洁，发现有残留食品、废纸等垃圾、倒洒汤汁需第一时间进行清理，同时保持餐厅卫生间卫生整洁。

2.8 日常锅碗瓢盆、菜墩、刀具、汤勺、菜盆等使用完毕必须清洗干净定期消毒摆放整齐。

2.9 每日将剩余饭菜残渣泔水按时清运，做好垃圾分类工作。

3、食品验收及储存需求

3.1 每日食材供货商供货的各种食材必须是符合国家食品卫生安全标准的食材，必须有相关的合格证检疫证农药物品残留检测报告，必须保持各种食材的新鲜度，相关厨师及食堂管理人员每日对当天送来的食材严格检查，合理入库、入冷藏设备内。

3.2 对每餐的所有菜品进行留样保存，并做好食品留样保存记录。

3.3 如出现食品安全问题将逐级上报严肃依法处理。

4、相关采购要求

4.1 供餐人数：约 500 人。

4.2 供餐品种要求：按餐厅管理部门要求供餐（一日四餐），基本模式如下：

①早餐：粥品 2 种（一咸一甜）

小菜 3 种

蛋品或奶制品 1 种

主食 1 种（馒头或花卷）

小吃 1 中（西点或地方小吃）

②中餐：4 种菜品（1 个主荤 1 个副荤 1 个俏菜 1 个素菜）面食（地方小吃或面条）1 种

主食（米饭+馒头或花卷）

杂粮 1 种

水果或酸奶 1 种

汤品 1 种

③晚餐：3种菜品（1个主荤1个副荤1个素菜）

面食（地方小吃或面条）1种

主食（米饭+馒头或花卷+饼类1种）

④夜餐：主食1种（地方小吃或面食或米饭）

饼类1种（饼类或馒头花卷）

4.3 服务要求：

①餐饮服务公司应严格遵守《食品卫生法》及城管执法局的各项管理制度，严格执行操作规程及卫生管理制度，并定期对经营场所进行防鼠、灭蝇、灭蟑工作。垃圾污物应按指定地点放置，餐厅内外保持卫生整洁。

②乙方所有工作人员上岗前必须持有效的餐饮行业健康证，并公示上墙。工作人员必须统一着装，并按当地卫生部门规定每年进行身体检查。

③严格实行“一洗二过三消毒”的用品消毒规程。

④确保原材料的质量，把好进货渠道及进货质量关，严禁购进劣质的原料，餐品制作过程，严格按照《食品卫生法》要求，不得使用变质受污染的原材料，进行加工制做，做到食品卫生安全。

三、人员要求

岗位名称	人员数量	备注
项目经理	1	要求有6年以上物业服务工作经验，并有3年以上写字楼项目负责人任职经历，全面负责项目物业服务工作，项目经理具有全国物业管理从业人员岗位证书
厨师长	1	协助项目经理工作，后厨卫生第一责任人，具备中级厨师证，且有至少3年餐饮服务工作经验
洗碗工	4	服从厨师长工作安排，区域卫生第一责任人
炒锅	5	协助厨师长工作
大面点	5	协助厨师长工作
大砧板	4	协助厨师长工作
服务员	3	负责餐厅卫生
保洁员	5	负责楼里楼外、地上地下的清洁、保洁，定期进行消杀服务等。
安保员	8	所有安保秩序维护人员年龄≤40岁，50岁以上(含)的不超过10%。
工程维护员	5	负责公共区域水电系统、安全消防系统等设施设备的管理维护及公

		共区域基础设施设备维修工作。
合计	41	所有人员均具备有效期健康资格证

四、服务期

合同签订后一年。