**招标内容及采购需求**

本次采购项目为办公大楼物业管理服务项目，投标人必须对本项目进行整体响应，只对其中一部分内容进行的响应都被视为无效响应。投标报价应遵守《中华人民共和国价格法》，投标人不得以低于成本的报价参与投标。

**采购需求**

（一）项目介绍

1.肤施路办公区位于榆阳区肤施路4号，总建筑面积达13969平方米，绿化面积3000平方米，办公区分为北楼(八层)、南楼(四层)、东楼(二层)，信访大厅，共有128间办公室，有380余人办公；机关食堂分为南一楼和南三楼，每日每餐保障260-340人次的民辅警就餐。（每日三餐及日常会议接待餐）。

2.昌汗界办公区位于榆林市小纪汉乡，总建筑面积4150平方米，主楼共3层，面积1550平方米，共有86间办公室，2个洗漱问，6个卫生间，1个洗澡间，有近100人办公。后院有物业办公室、宿舍、库房、锅炉房、发电机房、低压配电室约592平方米，前院门房72平方米，绿化1120平方米；昌汗界办公区及柳营路巡特警支队，每日每餐保障60-100人次的民辅警就餐。（每日三餐及日常会议接待餐）

3.盐市巷办公区位于榆林市盐市巷11号，总建筑面积达1019平方米，办公区2层，办公室20间、库房2间、锅炉房1间、配电室2间、停车位21个。

（二）人员配置及要求

榆林市公安局肤施路办公区

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位 | 人员配置 | 人员要求 |
| 1 | 项目经理（兼餐厅经理） | 1人 | 男女不限，45周岁以下；3年及以上办公写字楼物业管理经历，具有大专（含）以上文化专业职能熟练，有较强的组织管理能力、协调能力，身体健康。 |
| 2 | 物业管理员 | 1人 | 男女不限，年龄55周岁以下，责任心强，身体健康。 |
| 3 | 会议服务 | 2人 | 女性，年龄35周岁以下，责任心强，身体健康。 |
| 4 | 水暖电工 | 2人 | 男性，年龄55周岁以下，具有综合水、电、消防、天然气、锅炉、楼宇智能化等专业知识，对发电机性能掌握熟练，熟悉物业维修工程各项规程，身体健康，2人都具有电工证。 |
| 5 | 保安 | 9人 | 男女不限，年龄55周岁以下，责任心强，身体健康。 |
| 6 | 办公区保洁员 | 7人 | 女性为主，年龄55周岁以下，责任心强，身体健康，能吃苦耐劳。 |
| 7 | 外围保洁 | 1人 | 男女不限，年龄55周岁以下，责任心强，身体健康，能吃苦耐劳。 |
| 8 | 前厅领班 | 2人 | 女性为主，年龄55周岁以下，责任心强，身体健康，能吃苦耐劳。 |
| 9 | 厨师长 | 1人 | 男性，年龄55周岁以下，责任心强，身体健康，能吃苦耐劳。 |
| 10 | 主厨 | 1人 | 男性，年龄55周岁以下，责任心强，身体健康，能吃苦耐劳。 |
| 11 | 川菜厨师 | 1人 | 男性，年龄55周岁以下，责任心强，身体健康，能吃苦耐劳。 |
| 12 | 大锅厨师 | 2人 | 男性，年龄55周岁以下，责任心强，身体健康，能吃苦耐劳。 |
| 13 | 面点大工 | 1人 | 男女不限，年龄55周岁以下，责任心强，身体健康。 |
| 14 | 面点小工 | 1人 | 男女不限，年龄55周岁以下，责任心强，身体健康。 |
| 15 | 配菜员 | 1人 | 男女不限，年龄55周岁以下，责任心强，身体健康。 |
| 16 | 帮厨 | 3人 | 男女不限，年龄55周岁以下，责任心强，身体健康。 |
| 17 | 服务员 | 4人 | 女性为主，年龄55周岁以下，责任心强，身体健康，能吃苦耐劳。 |
| 18 | 洗烫工 | 2人 | 女性为主，年龄55周岁以下，责任心强，身体健康，能吃苦耐劳。 |
| 合计 | 42人 |

榆林市公安局昌汗界业务技术办公区

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位 | 人员配置 | 人员要求 |
| 1 | 项目经理（兼餐厅经理） | 1人 | 男女不限，45周岁以下；3年及以上办公写字楼物业管理经历，具有大专（含）以上文化；专业职能熟练，有较强的组织管理能力、协调能力，身体健康。 |
| 2 | 物业管理员 | 1人 | 男女不限，年龄55周岁以下，责任心强，身体健康。 |
| 3 | 保洁员 | 3人 | 女性为主，年龄55周岁以下，责任心强，身体健康，能吃苦耐劳。 |
| 4 | 水暖电工 | 1人 | 男性，年龄55周岁以下，具有综合水、电、消防、天然气、锅炉、楼宇智能化等专业知识，对发电机性能掌握熟练，熟悉物业维修工程各项规程，身体健康，具有电工证。 |
| 5 | 司炉工 | 1人 | 男性，年龄55周岁以下，具有相应的司炉操作证，责任心强，身体健康，能吃苦耐劳。 |
| 6 | 保安 | 2人 | 男女不限，年龄55周岁以下，责任心强，身体健康。 |
| 7 | 主厨 | 1人 | 男性，年龄55周岁以下，责任心强，身体健康，能吃苦耐劳。 |
| 8 | 副厨 | 1人 | 男性，年龄55周岁以下，责任心强，身体健康，能吃苦耐劳。 |
| 9 | 面点大工 | 1人 | 男女不限，年龄55周岁以下，责任心强，身体健康。 |
| 10 | 帮厨 | 2人 | 男女不限，年龄55周岁以下，责任心强，身体健康。 |
| 11 | 服务员 | 2人 | 女性为主，年龄55周岁以下，责任心强，身体健康，能吃苦耐劳。 |
| 合计 | 16人 |

榆林市公安局盐市巷办公区

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位 | 人员配置 | 人员要求 |
| 1 | 保安 | 2人 | 男女不限，年龄55周岁以下，责任心强，身体健康。 |
| 合计 | 2人 |  |

榆林市公安局柳营路办公区

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位 | 人员配置 | 人员要求 |
| 1 | 厨师 | 1人 | 男性，年龄55周岁以下，责任心强，身体健康，能吃苦耐劳。 |
| 合计 | 1人 |  |

备注：以上人员上岗时需提供身份证（核验年龄）、无犯罪记录证明、有效期内的健康证。

### （三）采购内容及要求

1.采购内容

（1）物业管理区域内物业共用部位、共用设施、设备的维修、养护、运行和管理，包括：对大楼房屋构筑物，房屋使用的设备、设施等的维修、养护和管理；共用的上下管道、落水管、共用照明等的维修和管理。

（2）物业管理区域内公共环境卫生的维护，包括：大楼公共过道、楼梯、楼道、停车场、大楼外四周和大门口的清洁卫生、垃圾的收集。

（3）物业管理区域内的绿化养护和管理。

（4）物业管理区域内立体停车库、院落内车辆（机动车和非机动车）行驶、停放秩序及场所管理。

（5）供水、供电、供气、通讯等专业单位在物业管理区域内对相关管线、设施维修养护时，进行必要的协调和管理。

（6）物业管理区域公共区间公共秩序维护和门岗执勤。

（7）物业档案资料的保管。

（8）房屋部位，设施及设备的更换、维修、养护，在单位科室提出委托时，投标供应商应接受委托，费用由提出委托的单位科室支付投标供应商。

（9）单位委托的其他物业服务事项。

2.共性要求

（1）敬业、爱岗、专业、精干、高效、健康、思想品质好，作风正派，服务意识强。

（2）男员工不准留胡须、蓄长发、染发（黑色除外）、刺青纹身、佩带过分的饰物；女员工不准浓妆艳抹或佩带过分的饰物，头发染色不能过艳。

（3）所有进驻的物业人员工作时间不准抽烟、闲谈以及做和工作无关的事；使用语言要文明，举止要大方，要具有一定的工作经验。

（4）物业员工需统一着装上岗。

3.物业管理服务项目的基本要求及标准

（1）房屋日常养护维修

**1.1** 服务内容：办公楼（区）房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等的日常养护维修。

**1.2** 服务标准：确保办公楼（区）房屋的完好等级和正常使用；墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无遗缺；碎裂或隔热板有断裂、缺损的，应在规定时间内安排专项修理；对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，维修养护记录完整；根据房屋实际使用情况和使用年限，定期检查房屋的安全状况，做好检查记录；发现问题及时向采购人报告，提出方案或建议，经采购人同意后组织实施。遇紧急情况时，应采取必要的应急措施；及时完成各项零星维修任务，零修合格率100%，一般维修任务不超过24小时。

（2）给排水设备运行维护

**2.1** 服务内容：对办公楼（区）室内外给排水系统的设备、设施，如水泵、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、透气管及疏通、水封设备、室外排水管及其附属构筑物等正常运行使用进行日常养护维修。

**2.2** 服务标准：每日一次对给排水系统进行检查巡视，压力符合要求，仪表指示准确，保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门、机电设备等进行日常维护，每月检查、保养、维护、清洁一次；定期对排水管进行清通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统畅通，保证汛期道路、地下室、设备间无积水和浸泡的现象发生；化粪池每年清理1次（费用由采购方支付），每季巡查1次。出入口畅通，井内无积物浮于面上，池盖无污渍、污物，清理后及时清洁现场；楼面落水管落水口等保持完好。开裂、破损等及时更换，定期检查；每2个月对地下管井清理1次，捞起井内泥沙和悬浮物；每季度对地下管井彻底疏通1次，清理结束地面冲洗干净。清理时地面竖警示牌，必要时加护拦。清理后达到目视管道内壁无粘附物，井底无沉淀物，水面无漂浮物，水流畅通，井盖上无污渍、污物。

（3）供电设备管理维护

**3.1** 服务内容：对办公楼（区）供电系统低压电器设备、电线电缆、网络网线、照明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修。

**3.2** 服务标准：对供电范围内的电器设备、仪器仪表定期巡视维护和重点检测，按照规定周期对变配电设施设备进行检查、维护、清洁，并做好记录；建立各项设备档案、台账、维修记录，做到安全、合理、节约用电；建立严格的配送电运行制度、电器维修制度和配电房管理制度，配电室实行封闭管理，无鼠洞，配备符合要求的灭火器材；设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生；及时排除故障，一般故障排除时间不超过2小时，零维修合格率100%；加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好，确保用电完全；管理和维护好办公楼（区）灯光亮化的设施；制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，明确停、送审批权限；供电设备完好率达到99%、弱电设备完好率达到98%。

（4）环境卫生管理

**4.1** 服务内容：办公楼（区）内楼梯、大厅、走廊、天台、电梯间、卫生间、公共活动场所、特殊用房、楼宇外墙等所有公共部位，办公区域道路、停车场（库）等所有公共场地及“门前三包”区域的日常清洁保养。

**4.2** 服务标准：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%。具体区域标准：

外围及周边道路、地面干净无杂物、无积水，无明显污迹、油渍；明沟、窨井内无杂物、无异味；各种标示标牌表面干净无积尘、无水印；路灯表面干净无污渍。

绿化带及水池、绿地内无杂物，花台表面干净无污渍，水池内水质清澈，池内无漂浮物，池壁无青苔等污垢，水池无异味。

大厅、楼内、公共通道地面干净、无污渍，有光泽，保持地面材质原貌；门框、窗框、窗台、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，进出口地垫摆放整齐，表面干净无杂物，盆栽植物无积尘。

会议室、接待室、地面、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。

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。

公共卫生间地面干净，无污渍、无积水，大小便器表面干净，无污渍，有光泽；各种隔断表面干净，无乱写乱画，金属饰件表面干净，无污迹，有金属光泽；墙壁表面干净，天花板无污渍、蛛网；风口或换气扇表面干净无积尘；门窗表面干净，窗台无灰尘；玻璃干净无水渍；洗手台干净无积水，面盆无污垢；各种管道表面干净无污渍；各种物品摆放整齐规范；废纸篓杂物超过2/3应及时倾倒，卫生间内空气流通并且无明显异味。

停车场地面干净，无杂物，无明显油渍、污渍；顶部各种管网、灯具表面干净无积尘、蛛网；墙面干净无积尘，各种指示牌表面干净有光泽；消防器材表面干净，摆放整齐；减速带表面干净无明显污迹，各种道闸表面无灰尘。

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、配电箱无积尘、无明显污迹。

垃圾桶及果皮箱桶、箱按指定位置摆放，桶身表面干净无污渍无痰迹，烟灰缸内烟头不应超过3个，垃圾不应超过2/3，内胆应定期清洁、消毒。

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；指示牌、广告牌无灰尘、无污迹，金属件表面光亮，无痕迹。

（5）除“四害”管理和卫生消毒

**5.1** 服务内容：灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭蟑螂达到全国爱卫会规定的标准。科学有效地进行卫生消毒。

**5.2** 服务标准：采取综合措施消灭老鼠，鼠密度用粉迹法测定不得超过5%，用鼠夹法测定不得超过1%，鼠征阳性房间不得超过2%；严格控制室内苍蝇孳生地，办公室、大厅、走廊、车库及室内公共部分都应达到基本无蝇；采取综合措施杀灭蟑螂，房间蟑螂侵害率不得超过5%，有蟑螂房间的成虫数不超过5只；有蟑螂未孵化卵荚的房间不得超过2%，有卵荚平均数不得超过2个；严格控制室内外蚊虫孳生，逐步做到有蚊房间的蚊数不得超过3只。定期科学有效地对办公区进行卫生消毒。在化学防治中，注重科学合理用药，不使用国家禁用的药品。

（6）绿化管理

绿化管理是指对办公楼（区）树木、花草、绿地等的日常养护管理。

**6.1** 服务内容：办公楼（区）树木、花草、绿地等的日常养护和管理，办公楼（区）“门前”规定区域绿地的养护管理等。

**6.2** 服务标准：花草树木生长正常，修剪及时，叶面干净，具有光泽，无积尘，无枯枝败叶，无病虫害，无杂草；盆器及托盘完好干净，托盘无积土。室外绿化养护应达到绿地及花坛内各种植物存活率100％。绿地设施及硬质景观完好无损。植物群落完整，层次丰富，黄土不外露，有整体的观赏效果。植物季相分明，生长茂盛；草坪保持平整，高度不超过5厘米，草屑及时清理；乔木修剪科学合理，剪口光滑整齐，树冠完整美观，无徒长枝、下垂枝、枯枝，内膛不乱，通风透光；绿篱修剪整齐有型，保持观赏面枝叶丰满。花灌木花后修剪及时，无残花；绿地内立视应无明显杂草，土壤疏松通透；草皮无病斑，植物枝叶无虫害咬口、排泄物、无悬挂或依附在植物上的虫茧、休眠虫体及越冬虫蛹；绿地内无垃圾，乔木无树挂；绿地无破坏、践踏及随意占用现象。

（7）传达、门卫、秩序管理

7.1 服务内容：办公楼（区）来人来访的通报、证件检验、登记等；防盗、防火报警监控设备运行维修管理，门卫、守护和巡逻，公共秩序维护，治安及其它突发事件处理等；楼区道路交通管理，院落内和停车场机动车和非机动车停放管理等。

7.2 服务标准：建立办公楼（区）传达、安保、车辆、道路及公共秩序等管理制度并认真落实，确保办公区安全和正常的工作环境；严格验证、登记，杜绝闲杂人员进入办公楼（区），环境秩序良好；维护和保证防盗、防火等报警监控设备的正常运行，对办公区的安全状况实行24小时监控，监控记录保持完整；监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并通知相关人员及时赶到现场进行处理；做好安全防范和日常巡视工作，及时发现和处理各种安全和事故隐患，迅速有效处置突发事件，重点、要害部位每小时至少巡逻一次，发现违法、违章行为应及时制止；道路畅通，各种车辆停放有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行。

（8）洗衣服务

8.1 服务员提供服务应遵守《服务礼仪管理要求》要求；

8.2 保持室内设施、服务用品齐全，摆放有序；

8.3 保持洗衣房室内整洁、干净；

8.4 地面墙面的亮洁；

8.5 门窗的亮洁；

8.6 不锈钢设备光亮整洁；

8.7 卫生工具干净整洁。

8.8 机械设备设施及管路要经常性保持清洁卫生，无污渍、无灰尘、无跑、冒、滴、漏等缺陷；

8.9 衣物清洗后效果明显，干净整洁，发放及时、无差错，各类工衣洗烫后质量标准；

8.10 职工投诉率低于5%。

（9）资料档案管理

加强物业管理区域内有关物业管理服务的档案和资料的管理。档案和资料的管理包括：设备设施档案、清洁卫生管理档案、室内外绿化管理档案、人事管理及人员培训档案以及具体的管理方案、工作计划等资料档案，所有资料档案做到保存完整，管理完善，交接手续完备，检索方便准确，符合有关标准。

（10）建立健全物业管理制度

根据项目的具体情况，制定内部管理、日常服务运作等管理制度。如中标后，未能按这些制度执行，应视为违约，将按违约处理。

10.1 物业管理员工行为规范；

10.2 各部门工作职责；

10.3 各类工作人员岗位职责；

10.4 各类工作人员培训计划、岗位考核办法和考核奖惩制度；

10.5 各类设备运行管理制度、设备维修制度；

10.6 其他管理服务制度。

（11）餐饮标准及菜谱管理要求

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 要求 |
| 餐饮标准 | 1.餐饮标准每季度可调整1次，采购人审核，采购人领导审批；2.餐饮标准应与当地物价水平相适宜； |
| 菜谱制定 | 1.菜谱的制定应符合餐饮标准；2.菜谱的制定应在采购人的主导下实施；3.菜谱的制定应以周为周期，经采购人审批后公示；4.菜谱的制定应遵循调查、统计、分析、改进原则；5.应能满足职工营养的需求；6.应根据季节、时令的变化有所调整。 |

11.1 厨房卫生、安全管理要求

11.1.1 服务标准：

A.厨房地面、墙面（含门窗）应无污迹，无明显破损，保新度达到80%；

B.厨房内操作间、工作台应严格按功能分割，工作台、设备、器具、工具、物品的摆放应有专属位置，不应混放；

1. 安全标识、安全设施设备完好率100%；
2. 厨房内设施完好率应达到90%，设备完好率应达到100%；
3. 餐用具使用前消毒率100%；
4. 顾客投诉率低于10%；
5. 食物中毒事件为0；
6. 安全生产事故为0。

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 要求 |
| 卫生 | 个人 | 1.应每年进行1次健康体检；2.应按规定着装，佩戴工作帽，女职工应将头发扎起，供餐员应佩戴口罩，应使用工具打饭菜；3.不应佩戴首饰；4.不应带病工作；5.工作前及出操作间再次进入应洗手消毒；6.工作时，手不能直接接触已消毒过的餐具（如杯、碗、碟）内侧7.不应在操作间吸烟；8.不应用烹饪工具直接尝口味；9.不应在厨房内躺卧，不应放置个人衣物、鞋子。 |
| 环境 | 1.应每餐完毕后清洁1次，每周全面清洁1次（含下水道清理）；2.在厨房入口处应设置洗手池，以便工作人员洗手、消毒；3.非厨房工作人员不得进入厨房；4.应保持地面无油渍、无水迹、无卫生死角、无杂物；5.地面、天花板、墙壁门窗应无破损，所有孔洞缝隙应予填实密封，并保持整洁，以免蟑螂、老鼠隐身躲藏或出入；6.垃圾桶和馊水桶身应保持干净、标识明确并加盖，每餐完毕后清理1次；7.如下水道堵塞或溢水应立即报修。 |
| 冰箱 | 1.冰箱应有专人管理，应当霜层达到3mm或每星期定期化霜；2.冰箱内外应每日擦拭一次，保持洁净；3.应每日检查冰箱内食品质量，杜绝生熟混放，严禁叠盘，鱼类、肉类、蔬菜类，应相对分开；4.应放置脱臭剂或燃过的木炭，吸除臭味；5.冷冻柜温度应设置在0℃以下，冷藏柜温度应设置在3-7℃；6.如遇故障应立即报修；7.放入冰箱内的食物用干净的食品袋包装，在外包装上贴上标签，注明食物名称、入箱时间，使用时，遵循先进先出的原则。 |
| 食品 | 1.变质、有毒、有害食品不得使用；2.食物应保持新鲜、清洁、卫生，并于洗清后，分类以食品袋包紧，或装在有盖容器内，分别储放冰箱或冷冻室内；3.鱼肉类取用处理应迅速，以免反覆解冻而影响鲜度；4.不应将食物暴露在生活常温下超过2小时；5.易腐败饮食物品，应贮藏摄氏零度以下冷藏容器内，熟的与生的食物应分开贮放；6.米饭不应过夜存放，剩余面点应保存至冷藏柜，但不应超过24小时；7.当餐剩余素菜、半荤菜、汤类面食应倒掉，荤菜应保存至冷藏柜，但不应超过24小时；8.冰箱内保存的剩余菜肴及食品在食用前应经过高温加热处理，加热时必须热透，但不应混装加热，如发现菜肴食品在感官、味觉有异常时，不应食用；9.外购熟食应经过回烧处理方可供应；10.食品加工，洗涤要在专门地方和用具中进行操作，不能随意在地面加工食品，蔬菜至少要漂洗15分钟以上；11.蔬果不应有枯叶、霉斑、虫蛀、腐烂、如卫生不合格，应退回粗加工清洗；12.干货、炒货、海货、粉丝、调味品、罐头等，应放入专用储藏柜内储存，不得散放，落地；13.严禁使用未经批准的色素，硼砂等食品涤加剂。 |
| 用具餐具 | 1.所有餐具使用前应经过清洗、消毒处理；2.切配器具应生熟分开使用，切配完每种食材后清洗干净；3.餐具不应缺口、破边，以防发生意外伤害；4.应尽量使用不锈钢器具，并应保持本色，不洁餐具应退洗碗间重洗；5.砧板应生熟区分使用，每种食材用毕清洗1次，并竖放于固定位置；6.灶台应保持其本色，不应有油垢，用毕后应清洗干净；7.锅具用毕应立即清洗，并整齐放置；8.各种调料罐、缸应可加盖密封；9.炉灶排烟机应每周清洗1次，不应有油污。 |
| 消毒消杀 | 1.应按照说明书正确使用消毒工具及消毒液；2.餐具应在每次使用后消毒1次，并在消毒完成后放置于密封的保洁柜内；3.其它器具（锅具、砧板烹饪用具等）及与食品接触可消毒部位机械应每日消毒1次；4.已消毒器具不应与未消毒器具混放；5.灶台、消毒柜、冰箱及其它使用设备外部应每日消毒1次；6.厨房工作人员在工作前及出操作间再次进入应洗手消毒；7.应配置两种抹布（以颜色区分），在每次工作前应进行消毒处理，一条用于擦拭餐具，另一条用于擦拭灶台等其它部位；8.消毒时间应不少于30分钟；9.“四害”消杀；10.所有消毒工作应做消毒记录。 |
| 安全 | 安全制度 | 1.承包人法定代表人是食堂安全管理第一责任人；2.主厨是后厨安全管理第一责任人；3.应每月进行1次安全培训，并在培训后进行考核；4.每月组织进行1次安全检查。 |

11.2 餐饮服务管理要求

11.2.1 服务标准：

A.餐饮地面、墙面（含门窗）、天花应无污迹，无明显破损，保新度达到90%；

B.餐饮餐桌及桌上物品摆放横竖成线，餐桌完好率达到 98%；

C.厅设施设备（桌椅、沙发、餐具、电气设备等）无破损，地面、墙面（含门窗）、天花无污迹，无破损；

D.垃圾桶无异味，盛物不超过容量2/3；

E.顾客投诉率低于10%。

11.2.2 具体要求:

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 要求 |
| 餐饮服务 | 1.服务期间不应饮食、抽烟、接打私人电话；2.遇到客户询问应予以解释，指引；3.客户用餐完毕离开应收拾、清洁桌面；4.餐具在每次使用后应消毒1次，并做好记录；5.特殊气候（雨天、雪天）应在入口处增设防滑垫，并树立提示标识。 |
| 卫生 | 1.餐饮应每日清洁3次，每周全面清洁、消毒1次；2.包房每日至少清洁2次，并在每次包房服务后清洁1次，每周全面清洁、消毒1次；3.包房应在每次使用后通风至少半小时，并喷空气清新剂；4.保洁工具应放入专用房间；5.不得有与餐饮无关的杂物；6.“四害”消杀：a.在餐饮区域内应每50平米配置1诱蝇灯;b.在沿墙边隐蔽处设置一定数量的灭鼠设施（鼠夹、鼠笼粘鼠板、毒饵站等），并每月检查清理1次，严禁使用毒鼠强等国家禁用的急性剧毒鼠药；c.在柜下、操作台下设置一定数量的灭蟑药，并每月检查清理1次 。7.特殊气候（雨天、雪天、沙尘暴等）应增加清洁次数。 |