

采购内容及技术要求

一、服务内容

1. 物业服务

大队驻地办公场所面积约 1779.8 m²（其中公共面积约 443 m²），外围面积约 2680 m²，宿舍公共区域约 356 m²。物业服务包含但不限于：范围内公用区域卫生保洁、垃圾清运、环境绿化养护管理；范围内门房 24 小时值守、安全保卫、秩序维护（含车辆进出管理）；驻地房屋建筑本体及配套设施设备日常维修、养护和管理；范围内公用设施（含范围内家具、门、窗、灯具、洗浴花洒等）、办公设备、网络设备等日常维修（含单价 1000 元及以下基础维修耗材）、养护、运行和管理；物业服务所需低值易耗品供给。

2. 餐厅服务

需满足大队 85 人一日四餐的就餐需求。办公场所餐厅供应模式为早、午、晚、夜宵四餐分段供应，早餐品种为包子、馒头、稀饭等主食 2 种以上，凉菜等 3 种以上；午餐为 4 种以上热菜，配主食、辅食、面食和水果等；晚餐不少于 3 种热菜配主食等；夜宵品种参照早餐（注：就餐品种，结合甲方实际情况并经甲方同意后可进行调整）；保障迎检用餐及防汛工作等临时用/送餐服务和餐厅日常管理；保障厨房所需低值易耗品（含清洗用具用品及操作间日常用具损耗，如：锅碗瓢盆、餐具、菜刀、菜墩、一次性饭盒等备餐工具；提供非固定资产类设施设备（如：电磁炉、电饼铛、微波炉、豆浆机等）；保障食材验收相关工作；应急保障任务；泔水清运；按要求完成油烟管道、油烟机及油烟净化器日常维护、每月清洗并提供检测报告；厨房的消杀工作；厨房设施设备的检修维修（含单价 1000 元及以下基础维修耗材）。

二、人员配备要求

1. 物业服务人员人数：

服务团队人员包括秩序部（秩序维护员）3 人、环境部（保洁员）2 人、项目主管（兼工程人员）1 人（需持有电工证），共 6 人。

2. 餐饮服务人员人数：

服务团队人员包括厨师长 1 人、热菜 2 人、切配 1 人、面点 2 人、洗消 2 人，共 8 人，服务人员均需提供健康证。

服务人数原则上不低于标准要求数量，人员相关费用依据实际到岗人数据实结算。未到岗人员扣除相应管理费等相关费用。

3. 在服务过程中，甲方有权对服务团队内服务不合格人员提出更换要求，乙方应及时落实。

4. 人员聘用标准：

根据服务区域的特殊性和重要性，现对人员的招聘标准规定如下：

(1) 项目主管（兼工程人员）：男女不限，55周岁以下，需持证电工证上岗，统筹负责此项目，负责日常各类水电设备的日常维护、检修、巡视等工作，确保设备设施正常运转。

(2) 秩序维护员：男女不限，50周岁以下，身体健康，肝功正常，无传染病，无纹身和明显疤痕或标记，管理人员要从事工作五年以上。

(3) 保洁员：男女不限，55周岁以下，身体健康，着装整齐，高标准做好责任区内的清扫保洁工作。

(4) 餐厅服务人员：男女不限，55周岁以下，具有较高的专业素质及技能，相貌端正，身体健康，持餐饮行业健康证上岗，认真按照操作规程工作，齐心协力保障餐厅各项秩序正常，各类保障任务圆满完成。

(5) 每月对员工定期进行技能培训，提升服务质量，保障甲方服务标准。

以上人员严格按照国家、陕西省及西安市相关劳动法规和保险条例规定，与服务人员签订用工合同和购买缴纳社保，确保服务人员的各项权益和利益。所有人员必须身体健康，吃苦耐劳，通过培训合格后，方能上岗。在处理日常事务和特殊事件时临危镇定，及时解决。能管理好自己的团队，并具有日常操练培训的能力和经验。严格但不失关爱，具有凝聚力。

注：以上所有岗位人员必须统一着装，按时上下班，坚守岗位、履行职责、文明上岗、礼貌服务、保守机密。

三、物业服务标准

(一) 设施设备维护

1. 楼宇的维护

(1) 楼宇内外整体外观统一、完好、整洁。

(2) 全楼公共区域和每个房间的墙皮、地板、屋顶、门窗等保持洁净，无

污渍，无划痕、无缺损，办公室房门开关无异响。

2. 办公和生活设施、设备的维修、养护

(1) 保证全楼的水、电、网络、天然气、空调、油烟机、油烟管道、油烟净化等设备正常使用，如有停水、停电或断网等情况，及时告知甲方原因及检修所需时间，并启动相应的应急措施；每季度定期、用电高峰期不定期，须对全楼电、网、气进行安全检查；对全楼水房及宿舍的供水增压泵、水龙头、供水管道、阀门开关、下水管道等设施进行日常检查，确保供水正常，下水畅通；保证全楼互连网络的正常连接使用，如有断网、打印机无法连接、电脑无法连接、固话不通等故障情况，及时联系相关业务人员维修，维修、更换所需耗材由乙方承担。

(2) 保障办公设备、办公家具、生活家电家具正常使用，并定期巡查保养，如有故障，及时检查、维修；维修、更换所需耗材由乙方承担。

(3) 空调设备：每季度清洗一次过滤网，如破损要更换，每年整机（内外机）清洗一次，每年不少于二次的空调设备的维护检测。如遇故障及时维修；夏季和冬季空调使用高峰期，须提前对空调进行养护、检修。

(4) 洗澡间设施及供应热水设备：每季度对所有楼层热水器进行检查维护，确保其正常使用。

(5) 公厕设施：办公区域公厕按照西安市城市管理和综合执法局关于《西安市城市精细化管理标准（试行）》的标准进行设置、维护等；保障办公区域及宿舍区域内公厕的各项设施正常使用，下水管道畅通，环境整洁。

(6) 楼宇内外照明设施：保障公共区域及每个房间、会议室内的照明灯正常使用，如有故障及时维修、更换，所需新灯具由物业承担。

(7) 楼宇内监控系统、门禁系统及其玻璃门：保障监控系统、门禁系统正常使用，如有系统故障或门体损坏，及时维修。

(8) 楼宇防盗网设施：保障全楼公共区域、办公房间内的窗户防盗网的完整。

(9) 楼宇消防设施设备的维护与更换。

(10) 楼宇地下净水管道的养护与维修。

3. 安全维护

(1) 发生火警及时通报协助消防部门救助。

(2) 对全楼的安全出口提示标志标牌、应急灯等设施进行定期检查。

(3) 低值易耗品配备及灭四害费用由乙方承担，须招聘具有专业灭四害的公司进行四害预防。楼宇卫生间、厨房、库房及公共区域一年4次灭四害工作。

4. 管理服务

(1) 配备24小时物业服务热线。

(2) 接到甲方投诉及紧急任务的，有记录、有跟踪、有处理结果反馈，20分钟内反馈处理情况及结果。

(3) 管理员每日巡视2次以上，接到电话投诉10分钟内到达现场处理。出现问题立即纠正，针对出现的问题不能及时处理的须在甲方经办部门报备，当出现的问题未能及时纠正且未报时，乙方应承担相应的责任。

(4) 每月对员工定期进行技能培训，提升服务质量。

5. 楼宇内各项设施设备维修和急修

(1) 维修：接到报修后原则上不超过10小时修理完毕（特殊情况与甲方沟通后，明确维修时间）。

(2) 急修：水电急修在接到报修通知后20分钟内到达现场，维修时间与甲方视情约定。

(3) 确保维修及时率100%，合格率100%。

(4) 及时汇报维修后的结果，做好信息互通。

(二) 秩序维护服务

1. 乙方秩序维护人员实行24小时维护制度。

2. 乙方秩序维护人员对来访的出入人员进行登记和指引。

3. 乙方秩序维护人员有明显标志、工作规范，遇有险情，在接到报警后应立即到达现场。

4. 乙方秩序维护人员严格执行甲方车辆管理的相关规定，进行车辆停放管理，以标准手势指挥车辆的进出和有序停放。

5. 乙方秩序维护人员严格执行甲方内保制度的相关规定，进行内部安全保卫工作。

6. 乙方秩序维护人员应政治可靠、责任心强、身体健康、着装规范，做到文明上岗，礼貌用语，维护甲方单位形象。

7. 日流动巡查不少于 8 次，严格控制和严密防范被盗、刑事、治安案件的发生。

8. 做好物品出入的管理登记，对搬出大宗物品时要有出门单。

9. 对公共场所进行检查，无堆放易燃、易爆物品，无乱搭线，消防通道无堵塞，防火门无破损能正常使用。

10. 做好极端天气的应对并配合进行应急处理。

11. 乙方秩序维护人员应及时更换办公区域内饮用水。

（三）保洁服务

1. 办公场所、会议室、楼内公共走廊、楼梯（含楼梯扶手）、电梯、公厕、休闲场所等每天上午及下午至少清扫 1 次，保洁人员每隔 1 小时检查一次，确保甲方工作时间内楼内场所及大堂整洁。

2. 楼宇内公共区域、办公场所无卫生死角、无蜘蛛网等；玻璃门窗定期擦洗，保持透亮、洁净。

3. 每天打扫院落内，确保无落叶、无烟头，清理大院内的各类垃圾箱、垃圾桶至统一垃圾堆处进行清运。

4. 楼宇内公厕每日至少打扫 3 次，保洁人员每隔 1 小时检查维护一次，蹲便器、小便池、扶手等应每天消毒 2 次，确保公厕清洁、无异味，按照“西安市城市精细化管理标准（试行）”标准的要求进行设备设施及耗材增设、布置、维护，保障公厕的各项设施正常使用，下水管道畅通。

5. 每天定时收集生活垃圾，垃圾日产日清，垃圾清运至指定地点。

6. 定期杀虫灭鼠，无四害，做好病媒消杀工作。

7. 确保特殊时期公共环境的整洁美观。

8. 完成甲方安排的其他临时保洁工作。

9. 维护办公楼卫生，劝阻和制止不卫生、不文明的现象和行为。

10. 为维护甲、乙双方的形象，所配备保洁员统一工装，挂牌上岗；工作期间遵守甲方各项工作制度，服从管理，严守秘密、热情服务；高质量地完成保洁工作，并接受甲方的监督、检查及考核。

（四）驻地院落绿植养护

1. 负责院落内的绿植养护，除杂等；服务期间出现枯萎、生病、蔫、死的植

株及时更换，确保院落环境优美。

2. 定期（每月不少于2次）对院落植物进行除尘、修剪、施肥、浇水等专业养护，保证做到绿植无明显的灰尘、杂物、无病虫害、无枯枝黄叶。

四、餐饮服务标准

（一）服务内容

1. 保障就餐人数约85人。

（1）保障食材验收相关工作。

（2）按时、保质、保量地提供能源金融贸易大区员工一日四餐的食品加工，节假日正常供应。

（3）早餐：包子、馒头、稀饭等主食2种以上，凉（热）菜等3种以上。

（4）午餐：4种以上热菜，配主食、副食、面食和水果等。

（5）晚餐：不少于3种热菜配主食等。

（6）夜餐：品种参照早餐。

（7）开饭时间分别为：07:00、11:50、17:30、22:30，可根据甲方要求进行调整。

（注：就餐品种，结合甲方实际情况并经甲方同意后可进行调整）

（二）服务标准

1. 验收

（1）后厨须制定食材采购计划，明确采购产品名称、规格、型号、数量、供货期限等信息，不得采购野生动物。因采购标注不明确造成配送问题及后果的，由乙方承担。

（2）严格执行验收管理制度，验明产品合格证明和产品标识。验收时要索取、查验采购产品的相关证明、票据、凭证及检验报告。

（3）甲方随机对乙方验收食材情况进行检查，发现一次不合格食材，按照考核细则进行扣分。

2. 食品设计合理性

（1）每餐菜点品种丰富，烹调方法和口味多样，营养搭配平衡，以满足员工不同需求。

（2）根据季节变化不断更新原料搭配、菜肴色彩，并主动控制成本。菜肴

及面点品种视市场货源、库房能力、厨师加工能力等情况而定，保证供应。

(3) 根据员工反馈意见调整菜品种类、口味、颜色、以求最好，菜点应符合营养、卫生要求。每季度员工满意度测评不得低于 85%。

(4) 日常供餐必须按计划菜单执行。未经批准，无特殊情况不得随意调换或更换。确需更换的，及时报大队综合管理部同意后，方能进行调整，并负责及时通知就餐人员知晓。

3. 安全

1) 食品卫生

- A. 原料储存、使用不能出现鼠咬、虫蛀、霉变情况，做好蚊虫鼠蚁灭杀工作。
- B. 粗菜细作，突出家常味。食品鲜嫩可口，不得有异物、异味，更不能有霉变迹象。
- C. 食品储存、加工以及设备、工具使用，必须做到荤素分开、生熟分开、冷热分开。
- D. 凡发生食品安全事故，无论事故大小，该项考核为不合格。

2) 人员卫生

- A. 服务人员必须持健康证上岗，且每年体检一次。
- B. 工作人员班前班后坚持洗、消制度，严禁“三长”。
- C. 工作人员进入操作区域必须着工作服、戴帽子，必须戴口罩和卫生手套，并保持干净卫生。

3) 环境卫生

- A. 操作间病媒防治工作必须聘请具有专业资质的病媒防治专业消杀灭公司具体落实，产生的费用由包厨单位承担。
- B. 操作间和餐厅设施物品放置有序，无污尘、油垢。
- C. 操作间下水沟无堵塞、无积物。
- D. 及时对食品处理区、就餐区、辅助区进行清洁，做到无废弃物、无水、无污渍、无油渍，并指定专人负责各区域卫生检查、记录。
- E. 洗手池及洗手间清理及时、干净无异味，手纸、洗手液配置齐全。
- F. 清洁工具严格按照工作人员规定的位置存放，摆放整体，防止食品污染。

4) 操作间安全

- A. 操作间必须有安全用电、用气、用设备操作规程。
- B. 操作间设专人主抓安全生产工作，建立日常检查台账。

C. 严格执行班后关闭操作间电、气总阀，做好断电情况下的换气、通风等工作。

5) 意外事故

A. 健全《食品安全应急处置预案》《餐厅公共卫生突发事件应急预案》《餐厅消防安全疏散应急处置预案》《餐厅停水停电停气应急预案》《餐厅电气和设备使用安全事故应急处置预案》，建立安全事故处理机制，并按照方案演练和应急处置。

B. 就餐过程中因地面清理打扫不及时导致就餐者发生安全事故，按服务不合格对待，由此引发的一切责任由乙方承担，由此产生的一切费用由乙方承担。

C. 因原材料验收不细致不严格造成的食物中毒，按服务不合格对待，乙方承担一切后果，并依法追究责任人。

D. 因水、电、气等设施设备使用不规范或其他自身问题引发的安全事故，按服务不合格对待，乙方承担全部责任。

④供应

1) 每周三 17:00 前完成下一周食谱制定，经相关负责人审核后报大队综合管理组。

2) 指定专人维护餐厅秩序和人员引导。

3) 开餐前对餐桌、餐椅进行清洁，对分派菜肴、盛装食品的工具器具进行清洁消毒并摆放整齐。

4) 餐具保管完好无破损，无裂缝、无豁口，完好率在 98%以上。

5) 筷子每三个月必须更换一次，且形成台账。

6) 实行饭菜品尝制度，指定专人在开餐前 10 分钟对食品进行品尝，并建立品尝台账，明确责任人。

7) 安排专人检查待供应食品，发现有腐败变质或者其他异常食品立即撤回。

8) 开餐时使用清洁托盘等工具，防止从业人员手部直接接触食品（预包装食品除外），并对食品采取有效防护措施，避免食品受到污染。

9) 开餐食品温度适宜，热类饭菜温度不低于 60℃。

10) 餐纸配置到位、摆放整齐，餐桌无残留物、油渍。

11) 工作人员服饰整洁、仪表端庄、举止规范、态度热情，不得有怠慢或与

就餐者发生矛盾等现象。

⑤食品留样

1) 食品留样由专人负责、专人操作、专人登记并建立相关台账。

2) 食品留样要配备专用留样工器具，留样容器大小适宜，便于盛放与清洗消毒。冷藏设备要贴有明显的“食品留样专用”标识。

3) 留样食品在充分冷却后，按品种分别盛放于清洗消毒后密闭容器内，并在外面贴上标签，标明编号、留样食品名称、留样时间、留样量、留样人员、餐次、审核人员等信息，按照时间顺序分类保存在冷藏柜中。

4) 留样食品不少于 125g，在冷藏条件下必须存放 48 小时以上。

5) 发生食物中毒、疑似食物中毒事件或者其他情况需要时，要全力配合相关部门依法对留样食品进行检验。

⑥设施设备管理

1) 建立设施设备管理责任制，每台设施设备要建档立卡并指定专人管理。

2) 使用前要检查配电箱、开关、按钮、插座等是否正常，齿轮传动机构防护装置是否完全封闭。

3) 严格按操作规程操作，不得让设备超压、超温、超速、超负荷运行，操作中要有防止人员受伤的防护措施。

4) 使用后及时清理、消毒，必要时对部分设备进行拆卸清洁维护，做到无垢、无水、无油，保持各类设施设备干净、整洁、完好。

5) 定期检查设施设备温度、压力、震动、异响、油位、泄漏等性能工作情况，以及磨损、损坏、线路等情况，检查和维修后要做好维修保养记录。

6) 低值易耗品必须符合国家标准。

⑦餐具回收消毒

1) 就餐结束后及时分类回收。

2) 清洁消毒后的餐具必须符合《食品安全国家标准消毒餐（饮）具》（GB 14934）规定，并存放在专用密闭保洁设施内，保持清洁。

⑧垃圾分类

1) 垃圾桶必须严格按照西咸新区垃圾桶规范购置、贴好标识。

2) 垃圾桶必须严格按照工作人员规定的位置存放，并摆放整齐、保持干净。

3) 垃圾分类严格执行《西安市垃圾分类标准》。

4) 餐后垃圾实行干湿分离，垃圾桶盛装量距垃圾桶上沿 10cm。大块餐前垃圾必须切碎后运送。

(5) 餐厅垃圾须做到日产日清。

⑨工作人员管理

1) 工作人员衣帽仪容端正、言行举止得体，遵守机关工作纪律和规定，无违纪违法行为。

2) 与同事和其他单位人员关系融洽，无打架斗殴现象。

3) 按规定上岗，无严重缺人或缺勤情况。

4) 特殊情况或重大活动，全体人员必须全部到位。

五、商务要求

1. 服务期：自合同签订之日起一年。

2. 付款方式：服务费按月支付，供应商按合同要求提供服务后，接受采购人依照合同附件标准实施的月度考核，并按照考核结果计算当月实际支付费用，双方确认无误，签订书面费用确认单后，采购人进行付款程序发起。供应商于次月初【25】日前向采购人提供等额合法有效发票，采购人收到发票后在 20 个工作日内结清上个月服务费（国家法定节假日顺延）。

3. 支付方式：银行转账。

4. 其他要求：

①供应商进场的服务人员上岗前需经过采购人确认，采购人有权对供应商所聘用工作人员进行业务考察，如认为工作人员技术能力无法胜任工作的，供应商应无条件予以更换，直到达到相应的技术水平，采购人可针对人员能力进行相应的岗位调整。

②供应商服务期间与拟投入本项目的服务人员之间存在劳动争议问题，均由供应商负责，在服务期间，供应商不得拖欠人员工资，不得因任何原因影响合同履行。供应商需对拟投入的人员购买人身意外险（含临时调换人员），供应商在服务期间所有用工人员的人身伤害和财产损失均由乙方负责，与采购人无关。