



第三章 招标内容及要求

一、技术（服务）要求

第一部分 总体要求

一、壹级物业统一管理：▲投标人整体按照壹级物业企业服务标准提供服务，采购人整体服务满意度不低于 90%。

二、人员配置与资质要求：各岗位最低配置人数、人员年龄、身高、学历、从业资质、健康证、特种作业证、无犯罪背景筛查等全部遵照对应要求执行；▲所有用工薪酬、社保、工装、食宿、体检、意外险、劳资纠纷全部由投标人独立承担。

三、24 小时值班制度：投标人设立项目总负责人及各板块专职值班人员，对外公示值班电话，全年 24 小时在岗值守。

四、全员档案管理：执行一人一档制度，档案包含身份证、无犯罪记录、健康证、各类资格证、劳动合同、保密承诺书、考勤记录等。

五、全流程台账报送：安保巡逻、消防巡检、食品留样、设备维保、保洁消杀、绿植修剪更换、维修工单、应急处置、培训等所有工作建立完整台账，按月装订提交采购人归档。

六、常态化培训制度：每月至少组织 1 次专项培训，内容包括服务标准、安全作业、礼仪规范、保密纪律、应急处置等；新员工培训考核合格后方可上岗；投标人须留存培训签到、记录、影像资料备查。

七、应急处置与演练：投标人应制定一体化综合应急预案，定期开展消防、食品安全、治安、防汛、设备故障等各类演练，留存相关资料。

八、保密义务：▲投标人及所有工作人员对采购人内部信息、会议内容、院区布防、信访资料等承担保密义务。

第二部分 餐饮服务

一、供餐服务内容及要求：

项 目	内 容 及 要 求
供餐要求	实行 24 小时供餐保障，每日基础供应 3 餐（周末及法定节假日不休），会议膳食保障、专项工作、临时性任务膳食保障。
供餐内容	1. 早餐：菜品 6 种，其中热菜 2 种、手拌菜 3 种、小菜 1 种； 2. 稀饭 2 种；五谷豆浆 / 牛奶/酸奶 1 种；主食 2 种；鸡蛋 1 种（蒸、煮、卤、煎）。 3. 午餐：菜品不少于 4 种，其中主荤菜 1 种、半荤菜 1 种、素菜 2 种；汤品 1 种；主食 2 种、面食 1 种；小吃杂粮 1 种；水果 1 种。 4. 晚餐：热菜 3 种（1 荤 2 素）；主食 2 种；稀饭 1 种、饼类 1 种。



服务要求	1. 提供未央区机关大院及未央大厦食堂原材料采购、餐饮食品加工、出售、服务、保洁及供餐服务管理。 2. 全面完成政府采购贫困地区农副产品扶贫 832 平台采购工作，采购扶贫 832 平台农副产品总金额不少于年度食材类材料采购总金额的 15%。 3. 提供未央区机关大院及未央大厦食堂厨具设备日常维修维保及破损餐具补充。 4. 提供未央区机关大院及未央大厦食堂低值易耗品及厨房病媒防治工作保障。 5. 提供未央区机关大院及未央大厦食堂宣传展板及标识（在采购人指导下）等制作及悬挂。 6. 提供未央区机关大院及未央大厦食堂工作人员业务培训。
人员要求	1. 员工身体健康要求：拟在本项目餐厅上岗的所有员工必须通过当地卫生部门指定医院或防疫站的体检，并领取饮食行业健康证。无健康合格证者，不准在本项目餐厅工作。人员必须身体健康，无伤残或重大疾病，无各种遗传性疾病。 2. 员工职业技能水平要求：拟上岗人员必须持有采购人要求的餐饮行业资格证，并且技术水平过硬，能够保证出品质量。▲至少 1 人具有营养师资格证书。 3. 员工品德要求：拟派员工相貌端正，有敬业精神；要有良好的职业道德；诚实、讲信用。 4. 投标人所配备员工年龄必须遵守国家劳动法规定的年龄要求。不得配备超龄或不足年龄的员工。 5. 员工数量要求：▲未央区机关大院及未央大厦食堂总计配备员工不得少于 55 人。 6. 餐厅所有员工由投标人自行招聘，服务费含所有人员工资、工装费、五险一金、管理培训费、节假日补助、寒暑假取暖降温费、奖金及税费等各项费用。投标人因工作安排涉及前述费用的，由投标人自行解决。 7. 严格落实合同人员管理约定，建立骨干岗位人员备案库，厨师长、服务经理、核心厨师变动必须采购人同意，履行书面报备、资格审核、岗前考核程序，投标人不得随意调换骨干人员，降低服务品质。
其他要求	1. 投标人严格遵守国家有关安全生产的法律法规，原材料验收由投标人验收，投标人必须确保所有原材料为优等，不得采购劣质、过期或三无产品，采购人有权进行监管和抽查，凡采购人发现采购不符合规定要求或劣质、过期或三无产品，有权进行直接处罚； 2. 投标人必须严格遵守采购人所制定的区政府机关餐厅考核制度，凡违反制度的，采购人有权进行处罚； 3. 投标人对采购人所配设备及餐具用品需要更换或报废时，必须报采购人许可。合同期满或投标人提前退出时，设备交接必须保持完好率 100%，且设备为采购人所配置原品牌同等级，不得私自更换； 4. 投标人要严格遵守国家有关安全生产的法律法规，认真执行合同中的有关安全要求。投标人应定期检查安全、消防设施，发现隐患及时上报，配合采购人及时处理各类隐患； 5. 投标人要加强安全生产宣传教育，建立健全各项安全生产的管理机制和安全生产管理制度；投标人必须教育自己的员工严格遵守安全操作规程，由此引发的一切安全事故及安全责任，由投标人承担。投标人要制定合同实施中的生产安全事故应急救援预案及紧急事故处理应急预案，投标人定期组织应急预案演练活动； 6. 投标人操作人员须佩戴劳动防护用品方可上岗作业，管理人员应随时检查劳动防护用品的穿戴情况，不按规定穿戴防护用品的人员不得上岗。定期召开安全生



产动员会,及时传达机关事务服务中心等上级主管部门的有关安全生产精神。定期对员工进行消防、设备安全的基本知识教育,增强安全员安全生产意识;

7. 投标人员因工或非因工发生人身伤、残、亡或财产损失的,由投标人负责处理。如因投标人违约造成的安全事故,由投标人承担全部责任,触犯法律的,移送司法机关依法追究;

8. 采购人可协助投标人管理人员对其员工进行消防、设备安全的基本知识教育培训。随时对投标人工作现场进行安全生产检查指导,监督投标人及时处理发现的各种安全隐患。

9. 投标人负责每周打扫一次未央大厦食堂负二层隔油池装置(内容包括:每日清理进水格栅提篮,倒掉饭菜残渣;定期抽取外置集油桶表层浮油,密封存放等待资质单位回收;每周打开底部小型排污阀,少量排放清水淤泥)。因投标人日常清洁出现的设备损坏由投标人承担维修,并做好日常维护工作。隔油池装置更新、更换由采购人负责。

10. 投标人须结合传统节日,按照采购人要求不定期举行特色美食节、节前加餐、光盘奖励等多样活动。

11. 投标人须开展各类餐饮质量提升,包括但不限于:开展特色美食周、节前加餐等,早餐增加杂粮、小菜品类,午餐增加凉菜、小菜品类等,丰富菜品种类,提升餐饮服务质量。

12. 投标人须提升服务品质打造品牌特色,选取高品质、精美餐具及各类用餐设备,保持餐厅硬件不低于接收时的标准。

13. 投标人供应的午餐水果须无腐烂变质、外观干净、大小均匀,尽量发放整个(如苹果、香蕉不要切开,自助餐除外)。

14. 鼓励投标人开展丰富多样的社会化餐饮服务,包括但不限于:利用大厦食堂包间开展团餐、特色美食、外卖等服务;在大院、大厦食堂设立自费窗口,开展特色美食、外卖等服务,由投标人自主运营。

15. 投标人须按照采购人要求,保障餐厅各类临时性任务、专项工作的正常开展和紧急事件的妥善处理。

16. 投标人在服务期内因送货出入办公区的车辆由采购人负责协调进出。

17. 投标人在服务期内添置补充的餐厨设备和餐具用品,费用由投标人承担,所有权归采购人,投标人仅拥有使用权。

18. 水、电、气(年预算金额)费用由采购人承担。(在使用过程中不节约使用及使用不当,超出费用由投标人承担)。

19. 设备维修及餐具用品补充费用

(1) 保障供餐的基础设备及餐具初次由采购人配齐,运行后设备的维修及餐具用品补充、增加均由投标人担负。餐厅桌椅维修、灯光照明设备维修费用由采购人承担。

(2) 油烟设备清洗及燃气报警装置维修维护费用由采购人承担。

(3) 售饭系统及饭卡费用由采购人承担。

20. 低值易耗品配备及病媒防治费用由投标人承担。投标人必须聘请具有专业资质病媒防治的公司进行病媒防治消杀。

21. 餐厅工作人员业务培训费用由投标人承担。

22. 餐厅宣传展板及标识制作等,采购人要求的由采购人支付,投标人自做宣传等其他相关费用由投标人承担。

23. 接待用餐严格按照《未央区机关食堂接待用餐管理制度》先审批后用餐,严



	格按照规定的餐费开支标准执行。
服务质量要求	1. 在业务履行过程中投标人要服从采购人对生产场地、工作及生活环境的安全和要求，严格执行采购人现场标准的相关管理规定，并接受采购人的考核。考核内容按采购人制定的标准进行； 2. 投标人必须提供供餐服务保障方案（不少于2套）； 3. 投标人的专业质量标准 and 规范应达到《未央区机关事务服务中心餐厅包厨考核办法》规定的内容； 4. 投标人承担在履行业务过程中的食品原料的费用（不含水、电、气及油烟罩清洗、燃气报警装置及售饭系统维保费用）、厨具设备日常维修维保费用、服务管理费、劳务加工及餐具补充费用； 5. 投标人派遣人员年龄在18周岁至55周岁之间，初中文化程度以上。身体健康，五官端正，无有碍从事本行业工作的疾病和身体缺陷，所有工作人员均需具有国家正规卫生防疫部门出具的有效健康合格证。品行良好，无行政拘留以上违法犯罪记录； 6. ▲对于国家规定须持证上岗的岗位，投标人从业人员须持相关职业资格、健康证明等资格证上岗。厨师长职业等级必须达到国家资格证书三级以上或连续从事本职业三年以上，所有厨师均应具有厨师资格等级证书，领班服务要有从事三年以上本岗位工作经验； 7. 投标人拟派遣团队所有工作人员均由投标人建档管理，并将档案信息备案报送采购人，档案应至少包含姓名、性别、年龄、学历、资质证书编号、从业年限、联系电话、岗位工资待遇等基本信息，投标人须保证档案信息的真实性及完整性，且在人员发生变动的情况下，要及时在采购人处进行变动备案； 8. 投标人拟派遣团队所有工作人员必须按照表格中的要求持相关证件上岗，采购人可随时对以上证件进行抽查； 9. 投标人必须每年对拟派遣团队所有工作人员进行一次健康检查，健康检查费用由投标人承担。必要时，采购人可对投标人健康记录进行抽查。患有《食品安全法实施条例》第二十三条所列疾病的人员，不得从事接触直接入口食品的工作； 10. 投标人派遣工作人员应保持良好个人卫生，操作时应穿戴清洁的工作衣帽，头发不得外露，不得留长指甲、涂指甲油、佩戴首饰、使用香水等，每日需洗澡洗头；手部操作前应洗净，操作过程中应保持清洁，受到污染后应及时洗手； 11. 专间操作人员进入专间时，应更换专用工作衣帽并佩戴口罩，操作前应严格进行双手清洗消毒，操作中应适度消毒； 12. 不得将私人物品带入工作区域。不得在食品处理区内吸烟、饮食或从事其他可能污染食品的行为。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； 13. 工作服应当每年进行更换，保持清洁。每名从业人员不得少于2套工作服； 14. 投标人要充分保障服务人员的工资、福利及各项保险待遇，严格落实服务人员的个人防护、防暑降温和疾病防控，加强相关技能培训； 15. 投标人拟派遣团队所有工作人员工资执行《陕西省人力资源和社会保障厅关于调整最低工资标准的通知》中的最低薪资标准。降温费执行《关于调整夏季防暑降温费和高薪津贴标准的通知》中降温费的相关标准； 16. 投标人派遣人员若在服务期限内出现群体性事件，投标人应立即向采购人报告，并做好处理工作。一旦发生群体性上访事件，将依问题的严重程度对投标人进行经济处罚；



17. 投标人应负责和服务区域清洁卫生负责，含餐区厅面、厨房内部、外墙玻璃、玻璃顶、以及工勤餐厅门前下水道、项目周边环境责任区及配套设施等；
18. 投标人应负责对设施、设备日常维护保养，配备专职人员建立设施、设备使用和维护档案，负责日常维护，确保设备正常运行。负责布草清洗（窗帘、餐厅桌布、小方巾、垫布、杯布、餐巾等）；
19. 投标人应负责对就餐秩序管理，监督就餐人员打卡，以及相关人员就餐登记，反餐饮浪费督导及采购人安排的其他督导性工作等；
20. 投标人应负责服务区域有害生物灭除工作，及疫情期间的日常消杀工作；
21. 投标人承接项目时，负责对所有场所、设施、设备进行认真查验，对物资进行详细清点，验收手续齐全；管理过程中，正确使用设施设备，建立定期巡查制度，做好维护保养工作；规范使用餐厨具、布草等物资；
22. 投标人对各区域场地卫生进行划片分工，责任到人。保洁区域目视干净无污渍、无垃圾、无灰尘、无烟蒂、无纸屑，瓷砖地面光亮洁净，玻璃门窗光亮透明，设施设备表面无灰尘及附着物；各种炊具、用具光亮洁净，排水沟见底。每周至少安排一次大扫除；
23. 投标人在服务期限内应合理搭配膳食，有专门菜品研发团队，不断提升菜品质量，保证调查满意率平均 95%以上；
24. 投标人在服务期限内应安全、节约使用水、电、气等，配合完成成本控制及节能工作；
25. 投标人在服务期限内应有独立于此项目的公司质量监督人员，根据项目运行情况独立行使监管权力，每月写出运行报告直接报公司管理层，针对存在的严重问题随时进行沟通协调；
26. 投标人在服务期限内应严格遵守《中华人民共和国食品安全法》，确保食品质量，杜绝发生食品安全事件；
27. 投标人在服务期间餐具保持完好率（指餐具无裂缝、豁口或破损）在 98%以上，所用筷子每三个月必须更换一次，所更换碗、筷子质量必须按采购人要求和规格进行更换，所需费用均由投标人承担；
28. 厨具中菜刀、铁锅、菜墩、炒勺等小件厨具补充更新、必须按采购人要求进行同质量、同品牌进行更换，并由投标人承担支付费用；
29. 低值易耗品更新补充由投标人自行更换补充并承担支付费用；
30. 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组织实施。消杀所产生的费用由投标人承担；
31. 宣传展板和标志标识等须定期更换，所需费用由投标人承担；
32. 派遣工作人员培训每月不少于 2 次，定期组织业务竞赛等相关活动，所需费用由投标人承担；
33. 投标人必须根据采购人作息时间要求，保质保量保障机关干部职工用餐。会议膳食保障：专项工作、临时性任务膳食保障；
34. 投标人须保证水、电、气异常情况应急保障；
35. 投标人必须按照采购人的要求，按时保质、保量地提供优质服务，保证达到服务标准。对于采购人提出的问题，投标人应该积极主动改进，否则，采购人有权终止合同；
36. 投标人派遣的工作人员必须遵守采购人的各项管理规定和管理制度，服从采购人的管理；
37. 投标人用工制度按照工作需要自行制订的方式为准（应符合国家或行业标



	准），与采购人无关； 38. 投标人提供对服务区域内的固体废弃物进行全面控制。并严格执行驻地市政环保要求及颁布的《环境管理体系文件》要求； 39. 采购人除按时支付投标人的承包款外，有权定期的对投标人的工作质量、服务水平进行监督、检查、考核，检查考核结果与承包款挂钩，作为是否按时足额给付承包款的最终依据。投标人要配合和服从采购人的工作。投标人连续三个月达不到标准的，采购人有权解除合同； 40. 投标人整个服务期限内所需的服装、劳保等由投标人自行承担（必须做到各岗位服装一致，每个岗位至少 2 套可更换的工作服，保证服装整洁，无污渍）； 41. 投标人负责服务期内派遣人员的所有安全责任，定期开展安全培训和教育，因投标人原因造成的安全事故，由投标人承担责任，并负责因此造成的所有损失； 42. 如采购人业务调整、结构调整、管理主体变更等因素造成合同不能履行，可以申请解除本合同； 43. 投标人必须做到每餐食物留样。须建立健全食品安全各项管理制度，明确食品安全责任，并对执行情况进行记录。须制定从业人员食品安全知识培训计划，组织实施并做好记录； 44. 投标人须建立餐厨废弃物处置管理制度，将餐厨废弃物分类放置，废弃物应在每次供餐结束后及时清除，清除后的容器应及时清洗，必要时进行消毒。餐厨废弃物应由经相关部门许可或者备案的餐厨废弃物收运、处置单位或个人处理； 45. 投标人须制定食品安全检查计划，明确检查项目及考核标准，并做好检查记录。须建立食品安全检查及从业人员健康、培训等档案管理，人员信息档案报备采购人处，且当人员变动时要及时进行变更报备； 46 投标人须组织制定食品安全事故预防、应急处置方案，定期检查各项食品安全防范措施的落实情况，及时消除食品安全事故隐患； 47. 投标人应采用电子计算机信息技术系统和手段进行前述各项文件记录和人员管理方便检查； 48. 投标人须根据卫生部《病媒生物预防控制管理规定》和《国家级卫生城市标准》的要求，建立病媒生物预防控制制度，按时定期开展病媒生物防治工作，并做好台账记录和管理工作的； 49. 投标人应严格遵守《中华人民共和国食品卫生法》和《中华人民共和国食品安全法》。做到不加工过期及“三无”食材，并妥善存储、彻底清洗食材；加工制作过程卫生无毒、生熟分开、配餐合理；成品饭食口味适宜、无夹生、无异物；做好食品卫生工作，若因投标人管理问题造成就餐者食物中毒，责任由投标人全部承担；严格卫生管理，餐后餐具按规定程序彻底清洗消毒，确保饮食卫生安全；投标人必须每天打扫辖区内的清洁卫生，工作人员必须定期接受体检，保证工作人员身体健康、无传染病，符合食品卫生从业人员标准。不得采购、加工霉烂变质商品或不正常、不卫生的食品在餐厅销售、食用和饮用，严格执行食品卫生法规定。后厨及就餐环境干净整洁、无积垢、无灰尘、无死角、无病媒生物；就餐服务周到细致； 50. 投标人对服务范围内的餐厅、楼道、楼梯、卫生间每天至少清洁两次，保持卫生清洁。做到整齐干净，楼梯楼道地面干净无污垢、扶手无灰尘，公共卫生间无异味、无污垢。对指定区域内的公共区域每天全范围清扫，随时做到公共设施表面无灰尘、无污渍； 51. 投标人对不符合上岗要求的人员及时调整。对从业服务人员及时开展业务技
--	--



	能及礼仪等职业化培训，培训到位不走过场，岗位员工能熟练掌握业务技能和工作区域设施设备的操作规程，人员礼仪标准，待物有节； 52. 投标人承担在履行本项目业务过程中的全部安全责任； 53. 投标人应严格遵守采购人考核方案，并严格执行，凡违规或不达标，采购人有权直接进行处罚，凡经济处罚一律不再返还； 54. 各种设施设备必须按操作规程进行操作，不得违反设备使用性能或违规使用。凡违规使用造成设备事故或人员伤亡，一切后果由投标人担负； 55. 投标人确保食品质量和食品卫生安全，因投标人厨房出品质量问题，而遭到就餐者投诉，采购人有权做出处罚并追究相应责任； 56. 投标人应严格遵守安全使用管理规定严格操作间管理，若因投标人管理问题引起采购人操作间火灾，一切责任及损失由投标人承担；投标人必须严格遵守安全操作规程，保证安全生产，如果因违规操作而造成工伤，由投标人自行负责承担； 57. 双方在履行合同过程中发生的争议，由双方协议解决，协商不成的，提交陕西省西安市未央区人民法院诉讼； 58. 投标人在服务期限内应做好本职工作，不打听与其无关的任何事务，应杜绝向他人透漏与采购人有关的任何信息，做好相关保密工作。
意外事故 承担	1. 就餐者在就餐过程中，因餐厅地面打扫不及时而导致的摔倒、磕伤、碰伤等引起的一切问题由投标人负责； 2. 凡因原材料清洗不干净或程序不规范造成食物中毒或其他问题所引发的全部责任由投标人承担； 3. 投标人派遣人员在服务期限内发生的任何意外事故均由投标人自行承担责任。事故所造成的派遣人员生命、财产损失，由投标人自己承担；若由于投标人管理不力，发生事故给采购人造成人员生命或财产损失的，投标人要负相应责任； 4. 投标人派遣人员造成本人或他人的伤亡（因工和非因工受伤）、患病和一切人身意外伤亡均由投标人负责处理，并承担全部费用。投标人应当为其员工缴纳各种保险，另外增加人身意外伤害险。 5. 投标人在服务期间，应严格执行《食品卫生法》及相关法律法规，防止食物中毒，由于管理不善或派遣人员操作等因素引发的食品卫生安全事件，由投标人负全部责任，并赔偿因此给采购人造成的行政事业罚款等相关费用，并无条件配合采购人开展善后处理。
原材料质 量标准	1. 采购带包装的食品时，禁止采购“三无”产品，即无“生产日期、保质期或有效食用截止日期、生产厂家”，三者缺一不可； 2. 禁止采购无《食品生产许可证》编号的产品，编号由英文字母“QS”加12位阿拉伯数字构成； 3. 食品原材料品质的基本要求和标准： （1）根据采购人对膳食的要求，按照合理和营养的原则来确定； （2）按照采购人就餐者对原料的食用习惯和食用价值确定； 4. 蔬菜类标准（蔬菜采购使用必须进行农药残留检测）： （1）蔬菜农残要求符合农产品安全质量最新国家标准。 （2）蔬菜、瓜果类具体标准 大白菜：新鲜洁白，白面无黑色斑点，里面无烂心、无开花、无坏叶； 白萝卜：表皮光洁，无黑心、无空心、小的不低于0.5斤，大的不超过3斤；



	青笋：新鲜、通体均称，无竹节、无乱尾、无空心，叶片不能超过长度的 1/3； 尖椒：无异味，尾部新鲜、硬朗，长度不低于 10 公分； 圆椒：无异味，尾部新鲜、硬朗； 红椒：无异味，尾部新鲜、硬朗、硬而不烂； 包菜：1.5 斤以上，无黄叶、虫叶、结实无烂心； 蒜苔：长而匀称、绿色鲜艳、无暗斑、尾部老硬不能超过 1 寸，没有冻伤（中间抽看，防冻烂）； 红萝卜：直径 3-5cm, 大而均匀、色泽鲜艳； 豆角：新鲜、长度 40 公分左右，长而结实，折断为实心、无虫； 花菜：直径 10cm, 洁白而无黑点斑点，箱装则防冻烂； 西兰花：表面蓓蕾平展，无开花现象，无异味臭味，外表如有潮、变色则证明变质； 青瓜：长而直、带刺、折断为实心无籽，两头大小一致； 玉米棒：个大，粒满，老嫩适中，防虫咬 南瓜：金黄色、红心、表皮如有指头大小黑块，则已变质 生姜：个大、金黄色、无芽、黑色则烂，白色则嫩 丝瓜：头尾粗细较均匀，拿起有弹力 西芹：嫩绿色折断无筋，硬而不青 西红柿：红而不软，硬而不青 5. 腌菜、泡菜类验收标准： 首次供货提供保证函、每一年至少提供一次当年官方检验报告。符合 GB2714 及 GB2760 的最新规定。 6. 猪肉类标准： (1) 猪肉类标准：每批次必须有兽医检疫合格证明，首次供货前提供兽药残留达标、无禁药物保证函，每年提供至少一次当年官方检验报告。符合 GB2707 鲜（冻）畜、禽产品最新标准。印章清晰清楚可查； (2) 猪肉各部位肉的具体标准： 五花肉：要新鲜、皮薄、肉质好，不能太肥，一般二指厚为准； 前上肉：五花肉，小里脊（腰内肉），梅花肉皆属上肉，不能有淋巴瘤，不带前腿肉，颜色要好，不能有淤血，猪毛； 后上肉：不能太肥，要瘦肉多，无淋巴瘤，皮无斑点； 后瘦肉：肉色要好，不能有淤血，不能有肥肉、碎骨，表面上不能有发白积水； 肥肉：厚度为三公分，一公分宽，不要有瘦肉； 7. 牛肉类标准： (1) 每批次必须有兽医检疫合格证明，首次供货前提供兽药残留达标、无禁用药物保证函，每年提供至少一次当年官方检验报告，符合 GB2707 鲜（冻）畜、禽最新标准。印章清晰清楚可查； (2) 牛肉各部位标准 瘦牛肉：呈均匀的鲜红色或深红色、有光泽； 脂肪：呈乳白色或微黄色，具有牛肉正常气味，无异味，瘦肉切面纹理清晰，皮下脂肪适度、均匀、形态丰满；肉质紧密、有弹性、表面湿润、不黏手、无注水； 牛腩：色泽新鲜、无杂质、无异味、无注水。 8. 畜禽类验收标准
--	---



	(1) 每批次必须有兽医检疫合格证明，首次供货前提供兽药残留达标、无禁用药物保证函，每年提供至少一次当年官方检验报告。符合 GB2707 鲜（冻）畜、禽最新标准，印章清晰清楚可查； (2) 畜禽类肉的具体标准：外观新鲜肉色泽红润，肉的断面呈淡红色，稍湿润，但不粘，肉的液体透明；硬度新鲜肉的刀断面，肉质紧密、富有弹性，用手按后能迅速恢复原状，气味新鲜肉具有每种家畜肉的特有气味；脂肪新鲜肉的脂肪分布均匀，没有酸败和臭味，并保持原有色泽； 9. 禽蛋类标准： 蛋外壳有霜状粉末，壳表面比较粗糙，但有光泽；用光照，能透光，呈桔红色，气室小而透亮，蛋黄轮廓，将蛋轻轻摇动，听不到声音或感觉不到振动的为新鲜蛋； 10. 鱼类等产品质量鉴定标准： (1) 首次供货前提供保证函、每一年至少提供一次当年官方检验报告。符合 GB2733 鲜冻动物性水产品最新标准； (2) 鲜鱼类眼睛凸起，澄清有光泽；不新鲜的鱼眼睛凹陷，色泽浑浊不清，呈微蓝色；鱼鳃紧闭，鳃片呈鲜红色，无粘液和污物；鳞片整齐，排列紧密，有黏液和光泽，轮层明显； (3) 虾类虾头尾完整，有一定的弯曲度、虾身较挺、虾皮壳发亮，呈青白色，新鲜虾肉质坚实、细嫩； (4) 虾仁必须冰冻，而保持其新鲜程度。冻虾仁的外包装完整、清洁。 11. 干货类标准：干爽、不霉烂、整齐、均匀、完整无虫蛀、无杂质、保持应有的色泽； 12. 稻米、面粉、淀粉标准： (1) 符合 GB2715 粮食最新标准及 GB1355 小麦粉最新标准。面粉的品质标准：面粉含水量在 12-13% 之间，有正常气味，颜色较淡； (2) 稻米的质量检验标准：有清香味和光泽、无米糠和其它杂质、无虫害无异味、无霉味，用手摸时滑爽、干燥；米粒形均匀、整齐、重量大，没有碎米和爆腰米；没有腹白的米； 13. 定型包装类食品标准：凡是带有包装的食品，其质量卫生标准除符合国家规定的质量卫生标准外，还应包括以下方面：包装类食品必须包装整洁、完美；包装食品其包装盒或标签上须注明食品名称、生产厂家、生产地址、生产日期、保质期；包装食品的内容和重量必须和包装上标明的完全一致； 14. 冻品类的标准： (1) 首次供货前提供保证函、每一年至少提供一次当年官方检验报告。符合 GB2707 鲜（冻）畜、禽最新标准； (2) 按照冻品的共同特征，凡是冻肉类产品必须包装完整并有生产厂址和生产日期；冻肉类产品中冻肉和冻肋排必须有产品卫生检疫标准；冻肉类产品质量必须合乎验收标准（如新鲜度等）；冻肉类产品中间不能有过多冰块、冻肉类产品重量必须和包装箱上标明的重量一致； 15. 食用油脂的种类及鉴别标准：首次供货前提供保证函、每一年至少提供一次当年官方检验报告。符合 GB2716 食用植物油最新标准，及 GB10146 食用动物油脂最新标准； 16. 其他未明确的原材料采购标准，按采购人要求标准采购。
--	---



食材配送
要求

- 1. 大米类：
具有全国食品工业生产许可证、工商营业执照、税务登记证；
具有固定的生产经营场所及仓储能力；
每批次产品具有检测报告；
大米等级为：特级、一级、二级
必须提供生产厂家对经销商的授权书；
- 2. 面粉类：
具有全国食品工业生产许可证、工商营业执照、税务登记证；
具有固定的生产经营场所及仓储能力；
每批次产品具有检测报告；
面粉等级：特一级粉、特二级粉、标准粉
必须提供生产厂家对经销商的授权书；
- 3. 食用油类：
具有全国食品工业生产许可证、工商营业执照、税务登记证；
生产经营的产品能提供检验合格报告；
经营及资信状况良好，有足够的供应能力，能及时供货；
食用油等级：花生油、葵花籽油、菜籽油、大豆油（均为非转基因食用油）；
必须提供生产厂家对经销商的授权书；
- 4. 肉类：
具有独立法人资质，具有工商营业执照，
产品必须经固定合法牲畜屠宰场所屠宰，符合食品卫生生产标准，符合食品卫生安全要求；有符合卫生标准的运输工具，有配送能力；
经营及资信状况良好，有足够的供应能力；
等级：新鲜、冷冻
每次供货必须提供相应的动物检疫证；
- 5. 水产海鲜类：
具有工商营业执照；
经营及资信状况良好，具有保证长期稳定的供应能力；
符合卫生标准且产品保鲜的运输工具，有配送能力；
等级：新鲜、冷冻
每次供货必须提供相应的动物检疫证；
- 6. 蔬菜类：
具有在市区内注册的蔬菜经营户或蔬菜批发商的工商营业执照，且年检有效；
有相对固定的进货渠道，有完善的货物来源记录，能保证蔬菜的质量；
等级：有机、无机（必须为新鲜蔬菜）；
自备有配送运输工具，有足够的供货能力，能按时供货，服务周到，经营及资信状况良好。

二、人员岗位配备要求

名称	数量	单位	分 配	岗位级别
经 理	1	名	统筹管理大院及未央大厦	具备有效期内的健康证，具有丰富的工作经验及处理应急事件的能力
厨师长	2	名	大院 1 人，未央大厦 1 人	厨师长职业等级必须达到国家资



				格证书三级及以上，具备有效期内的健康证
服务经理	2	名	大院 1 人，未央大厦 1 人	具备有效期内的健康证，具有一定的服务工作经验
炒锅	9	名	大院 4 人，未央大厦 5 人	具有厨师资格等级证书，具备有效期内的健康证
面点	13	名	大院 7 人，未央大厦 6 人	具有厨师资格等级证书，具备有效期内的健康证
切配	11	名	大院 4 人，未央大厦 7 人	具有厨师资格等级证书，具备有效期内的健康证
服务员	10	名	大院 6 人，未央大厦 4 人	具备有效期内的健康证
洗消	6	名	大院 3 人，未央大厦 3 人	具备有效期内的健康证
保洁	1	名	大院 1 人	具备有效期内的健康证

三、费用说明

项目	内容及要求
费用说明	1. 服务费用包括原材料采购费用和劳务费用及因提供餐饮服务发生的其他费用。 2. 原材料采购费用：投标人承担未央区机关大院及未央大厦餐厅米、面、油、肉类、冻货、蔬菜及调味品等原材料采购费用。按月以售饭系统统计的实际刷卡就餐人数结算：按早餐 4 元/人、午餐 16 元/人、晚餐 2 元/人的标准进行结算。 3. 其他需说明费用 (1) 农药残留检测费用由投标人承担 蔬菜采购使用必须进行农药残留检测，日常检测由投标人完成，检测设备由投标人配备；抽查检测由采购人进行，抽检设备由采购人配置。 (2) 设备维修及餐具用品补充费用 ①保障供餐的基础设备及餐具初次由采购人配齐，运行后设备的维修及餐具用品补充、增加均由投标人担负。餐厅桌椅维修、灯光照明设备维修费用由采购人承担。 ②油烟设备清洗及燃气报警装置维修维护费用由采购人承担。 ③售饭系统及饭卡费用由采购人承担。 4. 水、电、气（年预算金额）费用由采购人承担。（在使用过程中不节约使用及使用不当，超出费用由投标人承担）。 5. 低值易耗品配备及病媒防治费用由投标人承担。投标人必须聘请具有专业资质病媒防治的公司进行病媒防治消杀。 6. 餐厅工作人员业务培训费用由投标人承担。 7. 餐厅宣传展板及标识制作等，采购人要求的由采购人支付，投标人自做宣传等其他相关费用由投标人承担。 8. 投标人在服务期内因送货出入办公区的车辆由采购人负责协调进出。 9. 投标人在服务期内添置补充的餐厨设备和餐具用品，费用由投标人承担，所有权归采购人，投标人仅拥有使用权。 10. 本合同执行期间服务费用不变，采购人无须另向投标人支付本合同规定之外



的其他任何费用。

第三部分 安保服务

一、服务内容

- 1. 保安人员应严格执行《保安服务操作规程与质量控制》，严格执行《保安员职业道德规范》结合服务单位具体情况，认真履行职责，维护治安秩序，做好安全防范工作，为采购人提供优质服务。
- 2. 保障执勤区域内人员、财产安全。
- 3. 具体安排巡逻执勤区域，保证按时巡逻，做好门卫管理、消防、防盗、防破坏等安全防范措施，发现区域内的安全隐患，及时报告并协助处理。
- 4. 建立传达、车辆停放等管理制度，对进出车辆进行管理，维护交通秩序，确保正常工作秩序和办公区域安全。
- 5. 建立完善火灾、治安、公共卫生等突发事件应急预案。
- 6. 监控值守管理，监控设施应 24 小时正常运行，保证对安全出入口、内部重点区域的安全监控，保持完整记录。
- 7. 协助做好来访人员接待等工作。
- 8. 保安人员除履行安全防范、门卫管理职责外，还需做好临时交办的其它工作。
- 9. 服务范围包括区政府机关大院、政府北院、规划展厅、万象未央、凤城南路等五个办公点提供门卫、安全巡逻车场停放管理、监控室，夜间安全保障等方面安保项目服务。

二、服务标准

分类大项	具体服务标准内容
综合资质与团队管理	1. 保安服务公司法定代表人和主要管理人员应当具备任职所需的专业知识和有关业务工作经验，无刑事处罚、劳动教养、收容教育、强制隔离戒毒或者被开除公职、开除军籍等不良记录。
	2. 拥有与所提供保安服务相适应的专业技术人员，涉及法定资格要求的岗位人员，必须取得对应专业资格证书。
	3. 具备固定经营住所，配齐保安服务所需的各类设施、装备，满足项目执勤需求。
	4. 建立健全组织机构，完善保安服务管理制度、岗位责任制度、保安员管理制度全套管理体系。
	5. 具备先进的管理理念与优质管理团队，可根据项目需求持续创新、优化安保服务内容与服务模式。



	6. 管理团队实行年轻化、专业化管理标准，管理人员具备专业管理学历及相关工作经验，年龄不超过 42 周岁；可依托信息化、机械化现代化管理手段开展项目服务与管理工作，且项目服务口碑良好，可提供优质服务评价证明。
人员配置与岗位管理	1. ▲本项目定岗配置安保人员不少于 43 名，含持证消防设施操作员不少于 2 名。所有安保人员必须持证上岗，严格符合招录标准：男性身高≥1.73 米，女性身高≥1.63 米。
	2. 人员结构要求：35 周岁以下人员不少于 26 名（其中退伍军人/党员不少于 16 名，大专及以上学历人员不少于 10 名）；剩余 17 名人员，男性不超过 50 周岁、女性不超过 45 周岁，均具备高中及以上学历。
	3. 人员资料要求：所有在岗人员需提供保安员证、学历证明、个人简历、无犯罪记录证明；退役军人需额外提供服役证明，消控人员需提供有效消防设施操作员证书，同步报备个人家庭情况资料。
	4. 人员异动管理：岗位人员调配须经采购人安保科审批同意，人员离职需提前报备，新入职人员须由采购人安保科面试考核后方可上岗；人员参会、培训、调休、岗位调动等工作，不得影响日常岗位勤务。
费用核算与合同管理	1. 本项目安保服务外包费用为固定含税总价，费用涵盖人员服装费、五险一金、管理培训费、税费、节假日补助、降温取暖补贴、员工奖金等全部相关费用，项目所有服务承包风险由投标人自行承担。
	2. 投标人需严格履行合同职责，无条件承担采购人临时安排的各项工作任务，若投标人出现违约行为，采购人有权随时解除服务合同。
日常执勤与综合服务	1. 严格依据《保安服务管理条例》《保安服务操作规程与质量控制》及采购人规章制度开展工作，全力保障执勤区域人员、财产安全，维护园区治安秩序，杜绝安保工作干扰采购人员工、居民正常工作与生活情况。
	2. 日常执勤管理：实行出入口 24 小时值守制度，对进出人员、车辆、物品进行查验、登记、分类记录，严防单位财物流失及违禁物品流入；规范人员着装、执勤姿态，坚守岗位、文明执勤、保守秘密，自觉接受采购人考核管理。
	3. 院区秩序管理：制定巡逻方案，定时定点开展巡逻值守，落实门卫、防盗、防破坏等安防措施，及时排查、上报、协助处置安全隐患；建立车辆停放、园区传达管理制度，规范行车路线、停放区域，维护园区交通秩序，保障办公区域正常运转。
	4. 勤务装备与辅助工作：执勤人员按规定配备公安机关批准的防护用具、



	对讲机，规范填写勤务登记簿；协助采购人开展来访人员接待、秩序疏导、重点区域看护等辅助工作，完成采购人交办的各项临时任务。
	5. 应急处置与治安管控：及时制止园区不法侵害行为，将涉事人员移交公安机关；发生治安案件、安全事故时，第一时间上报采购人及公安部门，保护事故现场，排查消除各类安全隐患。
消防安防与应急管理	1. 人员培训体系：建立标准化招聘、岗前培训、上岗考核、常态化岗中培训体系，可邀请部队专业教官开展专项培训，全面提升安保人员专业能力。
	2. 消防专项管理：严格落实消防安全责任制，明确各级岗位消防职责；消防操作人员持证上岗，定期开展消防巡查、设施维保、消防培训及演练（每年不少于1次）；保障消防通道畅通、消防器材完好可用，规范易燃易爆品管理，配齐消防警示标识、疏散示意图及器材使用说明。
	3. 监控值守管理：监控设施24小时不间断运行，全覆盖安全出入口、重点区域，全程留存监控记录，资料保存时长不少于1个月；配置专职持证人员值守消防控制室，严格执行控制室管理规范。
	4. 应急预案管理：制定完善火灾、治安、公共卫生、自然灾害等各类突发事件应急预案，组建专职应急队伍；收到监控报警、现场险情后，立即派员处置、报警、疏散人员；突发各类公共安全事件时，即刻启动预案，配合相关部门开展处置工作，降低人员、财产损失。

第四部分 物业及会务服务

一、服务内容

（一）房屋日常维护管理：对物业区内的房屋进行定期检查、维护。

（二）公用设施设备运行维护管理服务：对物业区内饮水机、给排水系统、供暖系统、供配电系统、空调系统等保障系统进行定期检查，对隐患巡查排查和治理，确保公用设施设备运行良好。

1. 供暖服务：热交换站看护及供暖系统的维修、看护。

2. 净水器服务：政府大院会议楼5台、纪委楼4台净水器的日常维护。

3. 给排水系统服务：给排水系统设备、阀门、管道等运行正常，管道、污水井、屋面雨水口等排水设施正常运行，化粪池清掏。

4. 空调服务：空调设备设施处于良好状态，空调系统出现运行故障后及时维修并做好记录，制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求。

（三）环境维护：

1. 保洁服务：物业区内建筑物内公共区域卫生的日常保洁、清洁、垃圾分类及收集；



2. 绿化购买养护服务:院内季节性花卉(重大节日2次、日常维护不少于4次)、草坪、藤草、灌木等植物的购买补栽及树木、绿篱、花草、环境绿化日常养护服务;
3. 配合采购人完成节约能源资源及垃圾分类相关工作。

(四) 会务服务:包括但不限于会议室的会前布置(桌椅、茶水、设备调试)、会中服务(引导、续水、设备应急保障)、会后整理(清洁、物品归位、设备关闭检查),会议室音视频等设备调试与值守,以及会议区域的日常保洁。

(五) 相关要求:

1. 保洁所需的工具用具、机械设备、日常耗材等全部由物业公司承担。
2. 维护维修所需的工具用具、机械设备等全部由物业公司承担。
3. 绿化养护所需的工具用具、机械设备、肥料、农药、季节性花木及草种购买补栽、耗材等全部由物业公司承担。
4. 建议按标准配置智能扫地机、高压水枪等多功能清洁设备,配置高效绿篱机、草坪机、高压喷雾器等绿化设备,老旧设备及时更新;设备故障24小时内提供备用设备或增派人工,确保服务不降标、不断档。
5. 除特殊设备维修、维护由供货商和维保单位处置外,其他维修工作均由物业公司承担。
6. 制定并实施24小时值班制。
7. 人员岗位要求(▲物业及会务服务配备人数不少于69人)

部门	岗 位	最低配备数量(人)	备 注
管理人员	项目负责人	1	项目全盘管理工作
	客户服务主管	1	客户服务管理工作
会务部	会务人员	21	会务服务全部工作
	音视频设备操作员	3	会议音视频设备管理操作工作
工程部	水工	2	日常维修工作
	电工	2	
	木工	1	
	维修工	1	
	供暖工季节工	3	供暖工作中央空调运行工作
环卫部	保洁员	32	环境卫生维护
	绿化工	2	绿植养护工作



合计		69	
----	--	----	--

8、▲凡国家法律法规规定需持证上岗的特种作业岗位人员，必须取得对应有效资格证书。

二、服务区域

（一）龙首村未央区政府机关大院日常保洁、日常维修、会务服务、绿化购买养护、给排水系统运维、空调日常维护（自有部分）、饮水机日常维护、热交换站及供暖系统的维修、看护；

（二）凤城南路东段 18 号未央区政府南院日常保洁（最少需配备保洁人员 4 名）、日常维修、绿化购买养护、空调日常维护（自有部分）、给排水系统运维；

（三）凤城南路西段 9 号未央区政府北院办公楼日常保洁（最少需配备保洁人员 2 名）、日常维修、绿化购买养护、空调日常维护（自有部分）、给排水系统运维；

（四）凤城南路规划展厅日常维修、空调日常维护（自有部分）、给排水系统运维及日常保洁（最少需配备保洁人员 1 名）；

（五）万象未央办公区日常维修、空调日常维护；

（六）未央大厦会务服务、日常维修（食堂）、空调日常维护（食堂）。

三、服务要求

（一）房屋日常维护管理

房屋日常维护管理服务内容及要求

项目	内容及要求
人员要求	人员招聘时，必须具有相应资质，且年龄要求 60 周岁以下，50 周岁以下占比不低于 50%。
综合管理	1. 定期检查房屋使用和安全状况，确保完好等级和正常使用。 2. 建立健全房屋档案，落实房屋管理规定、房屋维修养护制度、房屋定期巡检制度、房屋装饰装修管理办法等规章制度，检查督促采购人正确使用房屋。 3. 房屋维护保养记录应齐全，并建立报修、维修和回访记录。 4. 及时完成零修任务，零修合格率 100%。急修 10 分钟内到达现场查看处理。如达中修以上应报告采购人，采购人按照规定对房屋进行维修管理。
房屋结构	每季度巡视 1 次屋架、屋面、梁、柱、板、梯、池、承重墙、地基等结构构件，发现外观有变形、开裂等现象时，应及时建议采购人申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。
建筑部件	1 每季度检查 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、空调室外机支撑构件等。 2. 每半月巡查 1 次共用部位的门、窗、楼梯、通风道等。 3. 每两个月检查 1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚和室外屋面等。 4. 每年汛期前和强降雨天气后检查屋面防水和雨落管等。
附属构筑物	1. 每半月巡查 1 次大门、围墙（栏）、道路、雨路、场地、管井、沟渠、景观等；汛期每半月巡查 1 次、非汛期每季度巡查 1 次；每年检测 1 次防雷设施。



	2. 每半月检查 1 次雨、污水管井、化粪池等。
标识标牌	1. 标识标牌应符合 GB/T 10001.1 的要求, 消防与安全标识应符合 GB 2894、GB 13495.1 的要求。 2. 定期检查平面路线图、指引标识、楼层标识、各功能区标识、安全警示标识、温馨提醒标识、供配电系统模拟示意图、电气开关状态标识、主要供水阀门、主要管线流向标识、交通标识等, 确保标识标牌规范清晰, 安装稳固。

(二) 公用设施设备运行维护

公用设施设备运行维护管理服务内容及要求

项目	内容及要求
综合管理	1. 落实相关管理制度, 如设施设备安全运行、岗位职责、设施设备定期巡检、维护保养、运行记录、维修档案等; 制定相关应急预案。 2. 定期对公用设施设备进行全面检查, 开展隐患巡查排查和治理, 确保公用设施设备运行良好。发现问题及时向采购人报告, 安排专项修理, 建立报修、维修和回访记录, 零修合格率 100%。 3. 特种设备由专业性机构进行维修养护, 物业服务机构做好监督并进行日常管理。 4. 设备机房: 每半月清洁 1 次, 机房整洁有序, 室内无杂物; 设有挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板; 在明显易取位置配备有符合规定的消防器材及专用工具, 确保完好有效; 设施设备标识标牌齐全; 张贴或悬挂相关制度、证书。 5. 元旦、春节、清明、五一、端午、中秋、国庆等重大节假日前, 组织系统巡检 1 次, 记录齐全、完整。
饮水机巡检	1. 落实饮水机运行管理制度、安全操作规程, 保障饮水机运行稳定; 2. 每周进行 1 次设备巡检。
给排水系统	1. 落实正常供水管理制度。 2. 每半年至少对二次供水设施进行 1 次清洗消毒, 水质符合 GB 5749 的要求。 3. 每日巡检 1 次供水设施, 设备、阀门、管道等运行正常, 无跑、冒、滴、漏现象; 有水泵房、水箱间的, 每日巡视 1 次, 每年养护 1 次水泵。 4. 有事故应急预案, 及时发现并解决故障: 如遇供水单位限水、停水, 应按规定时间通知采购人。 5. 定期疏通排水管, 保障室内外排水系统通畅; 每月进行 1 次管道、污水井的疏通维保; 每年汛前全面检查雨、污水井、屋面雨水口等排水设施, 排除隐患; 井具、盖板等附属设施每半年专项养护 1 次, 全年 2 次; 定期对化粪池进行检查, 每季度 1 次进行清掏。 6. 建立防汛预案, 配备有防汛物资(沙袋、雨具、照明工具等)。每年至少组织 1 次演练。 7. 建立 24 小时应急处置服务机制, 接报后 30 分钟内到场处置; 文明规范作业, 问题当日整改落实, 特殊情况需提前报备。 8. 每次作业留存记录、影像资料, 按月报送台账, 实现全过程可追溯、可核查。
供暖系统	1. 供暖工要求持证上岗。 2. 每年冬季前, 对供暖系统进行检修维护, 检修记录和保养记录齐全。 3. 保证供暖系统安全运行和正常使用。



	4. 供暖期间应 24 小时运行值班制度，做好设备运行检查、数据登记。 5. 季节工（供暖工/空调工）根据采购人要求其他时间补充到日常所需工作。
供配电系统	1. 维修工要求持证上岗。 2. 落实配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施。 3. 建立 24 小时运行值班监控制度，一般故障半小时内修复，复杂故障涉及供电部门维修处置的应及时与供电部门联系，向使用单位报告；发现应急照明故障，30 分钟内到达并组织维修。 4. 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压设备、低压配电柜、配电箱、控制柜及线路的重点监测，公共使用的照明、指示灯具线路、开关应保持完好，确保用电安全；照明设备每周巡视 1 次，一般故障 1 日内修复，复杂故障 1 周内修复。 5. 核心部位用电建立可控用电保障和配备应急发电设备，维护应急发电设备，确保机关在突发情况下正常运转。 6. 大型活动、迎接检查、暴风雨等抢险及各类应急事件，有人员保证，有应急预案。 7. 容易危及人身安全的设施设备、应急抢修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。
空调系统	1. 落实空调运行管理制度、应急处置预案和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用。 2. 定期巡检，保证空调设备设施处于良好状态。 3. 空调系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好记录。无法解决的故障，及时报采购人处理。 4. 制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求，每月对能耗进行统计、分析。

（三）环境维护

环境维护管理服务内容及要求

项目	内容及要求
人员要求	保洁和绿化人员要求年龄男性 60 岁以下，女性 55 岁以下，每年提交健康证明，无违法不良记录，热爱本职工作，能吃苦耐劳，尽心尽责。
办公区域环境维护	1. 大厅、楼内公共通道：大厅地面保持干净无水渍，大厅等人流密集区域的大理石、花岗石等石材，每月深度清洁 1 次、每季度至少完成 1 次晶面养护及抛光处理；其他区域石材每季度深度清洁 1 次、每半年完成 1 次晶面养护。保持石材表面基本光亮，色泽均匀，无明显渗色磨损。根据实际使用情况和石材磨损程度，可适当调整养护频次；进出口地垫整洁；公共通道门框、窗框、窗台、金属件表面光亮无尘无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好；天花板无蛛网；灯具干净无积尘，空调风口干净无污渍；指示牌干净无污渍，指示醒目。 2. 办公室：指定服务的办公室每日清洁 1 次，地面、桌面干净，办公家具设备及门窗整洁，茶具清洁；其他办公室，定期清洁门窗、玻璃。 3. 楼梯及楼梯间：每日清洁 1 次，梯步、扶手栏杆、防火门及闭门器表面干净无尘无污渍，防滑条（缝）干净，墙面、天花板无积尘、蛛网。 4. 卫生间：每日清洁 2 次，循环保洁，地面干净，无污渍无积水；洁具洁净，



	无污渍；门窗、墙壁、隔断、玻璃、窗台表面干净，无污迹，金属饰件有金属光泽，天花板表面无蛛网；换气扇表面无积尘；洗手台干净无污垢；保持空气流通，无明显异味。手纸、洗手液不断档。每半小时巡检一次，随时保持清洁。 5. 开水间及清洁间：每日清洁 1 次；地面干净，无杂物、无积水，天花板无蛛网，灯罩表面无积尘，墙面干净无污渍，各种物品表面干净无渍，清洁工具摆放整齐有序无异味。 6. 电器、消防等设施设备：配电箱、设备机房、消防栓、报警器及开关插座等每周清洁 1 次，保证表面干净，无尘无污迹；监控摄像头、门警器等表面光亮，无尘无斑点。 7. 会议期间动态保洁要求：遇重要会议或大型活动，会前做好全面清洁准备，会中安排保洁人员就近待命，随时保持清洁。每 30 分钟巡检一次公共区域卫生，发现问题及时处理；会后及时进行清洁整理。会议期间保洁人员尽量减少进出会场区域，避免干扰会议进行。
公共区域环境维护	1. 公共场所每日清扫道路地面，保持干净，无杂物无积水无污迹；沟渠、池、井内无杂物无异味；各种路标、标志、宣传栏表面干净，无积尘无水印；室外照明及共用设施每半月清洁 1 次，属高空作业范围的部分路灯、景观灯等每半年清洁 1 次，表面无污渍。公共区域器材每日清洁一次。 2. 绿化带及景观每日清洁 1 次；绿地内无杂物，花台、雕塑、景观表面干净无污渍；景观水质清澈无异味无漂浮物，建筑整洁无涂污。 3. 办公楼及业务、技术用房的平台、屋顶，每季度清扫 1 次；雨季期间，每半月清扫 1 次；每月巡查 1 次天台、内天井，有杂物及时清扫；机关大院所有楼宇外墙及窗户玻璃每两月清洗一次，外墙（幕墙）目视洁净无污垢；表面、接缝、角落、边线等处洁净无污迹无积尘。 4. 公共区域设置的垃圾桶（含室外吸烟区专用垃圾桶）须每日至少清洁 2 次，确保无溢满、无异味、无二次污染。每半小时巡检一次，发现烟头、烟灰立即清理。
卫生消杀	1. 公共场所和周围环境定期预防性卫生消杀；采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蝇；配合有关部门进行有害生物的预防和控制，投放药物应预先告知，投药位置有明显标识。 2. 公共卫生间至少每日消毒 1 次；垃圾收集容器至少每日消毒 2 次；公共区域根据实际需要进行消毒。
垃圾分类	1. 设置分类垃圾桶，张贴垃圾分类标识，对垃圾进行强制分类收集，并达到分类标准，垃圾分类应建立台账，数据详实。 2. 垃圾桶（箱）按指定位置摆放，桶（箱）身表面干净无污渍，地面无垃圾。 3. 垃圾分类中转、分类清运；垃圾收集点地面每日拖洗 2 次，无明显异味；垃圾袋装，日产日清。每周消杀一次。
节能管理	1. 公共耗能设备管理责任到人，无长明灯、长流水等浪费情况。 2. 公共区域空调按要求开启、关闭，夏季不低于 26 度，冬季不高于 20 度；公共区域内照明设备在办公时间内开启，其余时间按最低照明开启。 3. 按规定开启、关闭路灯及景观照明。
绿化养护	1. 绿化养护人员要求熟悉绿化植物的生长习性及其绿化养护专业技能。 2. 定期巡查室外绿地设施及硬质景观，保持完好无损。 3. 有计划地进行浇灌，灌溉水下渗充足均匀，无明显旱涝情况发生。 4. 根据植物生长情况施肥。 5. 根据病虫害发生规律，植物生长季每月至少检查 3 次病虫害情况并根据检查



	结果防治病虫害。 6. 定期对绿植进行补栽、整形修剪：院内季节性花卉（重大节日 2 次、日常维护不少于 4 次）、草坪、藤草、灌木等植物的购买补栽，乔木每年全面整形 2 次，绿篱修剪生长季每月不少于一次（一般新芽不超过 10CM），冷季型草坪修剪不超过 12CM，暖季型草坪生长季修剪 8cm 以下，枝叶过长随时修剪，保障绿植长势整齐茂盛。 7. 暴雨季节来临前，专人巡查，及时加固、支撑、修剪高大乔木，排除安全隐患。 8. 适当选择观赏性强、观赏期长、方便管理的鲜活植物摆放室内，改善、调节、美化室内环境。
--	--

（四）会务管理服务

会务管理服务内容及要求

项目	内容及要求
会务管理	1. 遵守会议室管理制度，严格执行会议服务规程和会务人员操作规范。 2. 接受会议任务（含外出服务），根据会议要求作好相应准备。 3. 服务人员要求学历为大专及以上，男身高 170cm 以上、女身高 162cm 以上（体重 110 斤以下）上，年龄在 35 周岁以内；形象好，气质较佳，具有会场服务技能和较好的思想道德素质，严格遵守保密制度，做好保密工作。 4. 会务人员 24 人（会务服务人员机关大院 17 人、未央大厦 4 人、音视频设备操作员 3 人）。其中 3 名专职音视频设备操作员，须具备专业设备操作能力（含设备间操作），能够独立完成设备调试、信号切换、音量调节、话筒管理等及简单故障排查维修。其他会务人员掌握基本设备操作技能，能够完成日常会议的简单调试和话筒管理。会议前由设备管理员进入设备间完成调试，视频音频会议会中全程值守。会务人员工资以实际配备人员计算，遇区级重大会议或大型活动，采购人可根据需要要求投标人增派临时会务人员，增派人员费用按实际出勤天数另行结算，增派人员须同样满足本合同约定的仪容仪表及服务标准。会议淡季或会议量较少时期，经采购人同意可适当减少会务人员配置，相应核减服务费用。 5. 会务人员仪容仪表细则：①头发：不得染黑色以外的颜色，长发须盘起，刘海不遮眼；②指甲：不得美甲，指甲修剪整齐，长度不超过指尖；③清洁：每日洗澡洗头，身体及头发无异味；工装每日更换，无汗渍污渍；④气味：不得使用香水、香氛类产品；⑤妆容：淡妆上岗；⑥饰品：不得佩戴任何饰品；⑦工装：统一工装，熨烫平整，佩戴工牌，黑色工鞋（静音底）光亮无尘。每日上岗前由投标人主管逐人检查，不合格者不得上岗。
会务服务	1. 会前准备：会务服务人员根据会议要求进行现场布置，会前 1 小时完成场地布置，准备会务设施设备及物品；保证音响、投影、电脑、电子显示屏等视频、音频设施设备正常使用。会议前进入设备间完成调试和试音。 2. 会中服务：会务服务人员引导参会人员入座，保障参会人员饮水。重要会议、大型活动、使用音视频设备的会议或涉密会议，安排专人全程在设备间和会场内外值守，实时监控设备运行状态，确保万无一失；日常会议，会务人员在会务值班工位待命，每 30 分钟巡检一次会场和设备运行情况，遇有问题及时处置。所有会议均确保联系方式畅通，接到通知 5 分钟内到场处置。根据会议类型和时长合理安排续水：重要会议或时长超过 1 小时的会议，每 20 至 30 分钟续水一次；日常短会根据参会人员需求适时续水；参会人员茶杯水量不足 1/3 时及时添续。续水时动作轻柔，尽量减少对会议的干扰。 3. 会后整理：会议室使用后及时进行整理保洁，确保桌椅归位、垃圾清理、桌面整洁；每日进行 1 次全面清洁，保持地面、墙面、墙角与门窗干净光亮，无



	灰尘，桌椅摆放有序；每周进行1次深度保洁，包括窗帘整理、地毯清洁、水杯消毒、话筒消毒等。会议密集时段，可适当简化保洁流程，重点保障桌面整洁和垃圾清理，每日结束后进行全面清洁。定期对话筒进行消毒、检查话筒是否充电、关闭电子音响设备，检查会议室照明是否完好。 4. 会务服务人员应着工作服，戴工作牌，注重仪容仪表和礼节礼貌。 5. 涉密会议环境符合保密安全要求，服务人员遵守保密规定，不发生失泄密事件。
--	---

注：“▲”内容项为重要要求，投标人需提供承诺（格式自拟），否则将影响评分。

投标人中标后，须在采购人规定的时限内，现场出示承诺中全部人员的上岗证书、资格证书等有效原件供核验。若存在无法提供、材料造假或与投标承诺不一致的情形，将被认定为虚假响应，采购人有权取消其中标资格，并将相关线索报送财政政府采购监管部门依法处理，由此产生的所有责任与后果均由投标人自行承担。

二、商务要求（实质性要求，不允许负偏离）

- 1、服务期限：1 年
- 2、服务地点：采购人指定地点
- 3、验收标准：满足国家和行业现行相关标准以及采购人的要求
- 4、合同形式：采用固定总价包干方式，供应商的报价包含为履行本项目所需的一切成本、税费、利润及风险。
- 5、款项结算：采购人按月与投标人办理服务费结算，考核结果产生的扣款，采购人有权直接从当期应付款项中扣除。采购人以转账方式向投标人支付服务费用。投标人在申请付款时，必须向采购人开具合法、准确、有效的票据。