

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

一、说明：

1. 投标人提供的服务必须符合国家和行业标准。
2. 标“★”为实质性参数要求和条件，投标人必须满足并在投标文件中如实作出响应，否则投标无效；标“▲”为重点指标；无标识的为一般指标。
3. 投标人投标时必须在投标文件中对所投分标所有项目要求及技术需求内容、商务要求表中内容及附件内容（如有）逐条响应并一一对应。

二、采购内容：

采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为物业管理。

一、项目要求及技术需求			
项号	服务名称	数量及单位	项目要求及技术需求
1	广西壮族自治区税务干部学校 2023-2024 年综合物业管理服务	1 项	<p>一、广西税务干部学校概况</p> <p>广西税务干部学校位于南宁市科园大道 36 号，学校总占地面积 91884 m²，总建筑面积 48614 m²。办公楼 1 栋，建筑面积 1660 m²；教学楼（包括多功能厅）1 栋，建筑面积 3968 m²；廉政文化展厅 1 栋，建筑面积 2450 m²；文体活动中心 1 个，建筑面积 2686 m²；聚福轩（食堂）1 栋，建筑面积 1962 m²；桂馨苑 1 栋，建筑面积 6027 m²；桂华苑 1 栋，建筑面积 2015 m²；宿舍楼建筑面积 27803 m²。</p> <p>办公区域建筑面积 19522 m²。其中：办公楼建筑面积 1660 m²；楼层 5 层，办公室 33 间，会议室 2 间，机房 1 间、收发室 1 间及 5 个卫生间。教学楼（包括多功能厅）建筑面积 3968 m²；楼层 5 层，教室 14 间（包括计算机房 1 间，计算机教室 2 间，会议室 1 间，讨论室 4 间），卫生间 10 间。聚福轩（食堂）建筑面积 1962 m²；楼层 3 层，大餐厅 3 间，小餐</p>

厅 4 间，操作间 1 间，电梯 1 台，货梯 1 台，平均就餐人数 125 人/天。廉政文化展厅建筑面积 2450 m²；楼层 4 层，大展厅 3 个，大教室 1 间，配电房 1 间，外挂电梯 1 台。桂馨苑建筑面积 6027 m²；楼层 5 层，有客房 173 间，1 个大厅（包括服务前台），布草间、工作间若干；有配电室 1 个，消防系统 1 套，太阳能供水系统 2 套，电梯 2 台，卫生间 1 间。桂华苑建筑面积 2015 m²；值班室 1 间，太阳能供水系统 2 套，桂馨苑、桂华苑平均入住共 125 人/天。文体活动中心建筑面积 2686 m²；包括老干活动室 1 个，杂物间 4 间。另有室外篮球场 3 个，室外足球场 1 个，门球场 1 个，大门门禁系统 1 个，有车库 1 座，大型停车场 1 个，配电房 1 座，发电机房 1 座，公共厕所 1 座，水池 2 个、绿化带、公共道路、花箱、建筑小品若干。

宿舍楼有 15 栋，6 层，建筑面积 27803 m²。

二、物业人员配备、数量、学历、资质证书等要求

所有服务人员必须设立信息公开栏，公开照片、姓名等及其他信息。

设置	岗位	人数(名)	综合能力要求（注：以下内容所称的“以上”，包括本数。）
项目组 (30 人)	项目经理	1	1. 大专以上学历； 2. 具有在地市级以上地区的物业项目任项目经理三年以上经验； 3. 工作能力、协调能力强，能管理和处理突发事件。 4. 身体健康，五官端正，礼仪端庄，年龄不超过 45 岁，男性身高不低于 170cm，女性身高不低于 160cm。
	管理员	1	1. 高职高专或大专以上学历； 2. 具有物业管理服务三年以上工作经验； 3. 身体健康，五官端正，礼仪端庄，年龄不超过 40 岁。
	常驻特岗人员	8	35 岁以下，本科以上学历（研究生学历、有教师资格证者，优先）；熟练操作计算机和常用办公软件，具备较好的公文写作能力和教学科研能力；身体健康，身高不低于 160cm，性格开朗，工作积极主动。常驻特岗人员入职驻场前，须经过

					采购人面试通过。此部分服务费用，在人员通过面试、驻场开始工作后，再由采购人按驻场人数及到场时间支付给中标人。
			前台接待员	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. 高职高专或大专以上学历； 2. 具有物业管理服务三年以上工作经验。 3. 熟悉服务业务。 4. 身体健康，五官端正，礼仪端庄，年龄不超过 35 岁，身高不低于 155cm。
			客房服务员	14	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有物业管理服务二年以上工作经验。 2. 熟悉服务业务。 3. 身体健康，五官端正，年龄不超过 35 岁，身高不低于 155cm。
			茶水服务员	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有物业管理服务二年以上工作经验。 2. 熟悉会务服务业务。 3. 身体健康，五官端正，礼仪端庄，年龄不超过 35 岁，身高不低于 155cm。
		工程组 (5 人)	工程主管	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工程主管 1 人，男性，大专以上学历，具有电工高级以上资格证书。 2. 具有五年以上电工工作经验且物业管理服务三年以上经验。 3. 身体健康，五官端正，年龄不超过 45 岁。
			信息设备人员	1	学校信息部门专职人员 1 人，具有大学本科以上学历，计算机专业。熟悉会议灯光音响、监控设备、信息设备运行维护、摄影摄像等，身体健康，具有一定工作经验，年龄不超过 40 岁。

				工程维护人员	3	男性，中专以上学历，具有电工中级以上资格证书，具二年以上物业管理工程维护工作经验，身体健康，五官端正，年龄不超过 40 岁。负责水电设备维修、给排水系统、电梯、空调、电信、有线电视网络等设备管理维护。
			保洁组 (6 人)	保洁员	6	1. 具有物业管理服务二年以上工作经验。 2. 身体健康，最高年龄不超过 50 岁。
			园林绿化组 (7 人)	园林绿化工	7	绿化人员 7 人，身体健康。其中，绿化主管 1 名，具有培育花卉技术并从事园林绿化主管三年以上工作经验，有一定的组织协调能力；绿化工 6 人(18-55 岁)，要求有男性 2 人以上，具有二年以上绿化工作经验。
			秩序维护组 (12 人)	秩序维护员	12	秩序维护员 12 人（其中班长 1 人，具有一定的组织协调能力），要求男性，应当是持有培训合格上岗证，具有良好的思想品德、身体健康，身强体壮，反应敏捷，形象良好，五官端正，身高 160 厘米以上，年龄在 45 岁以下。具有三年以上保安工作经验。
			餐厅组 (18 人)	餐厅服务主管（楼面部长）	1	1. 具有三星级标准以上酒店物业服务五年以上经验，工作能力强，能管理和处理突发事件。 2. 身体健康，持有健康资格证，五官端正，礼仪端庄，年龄不超过 40 岁，身高不低于 155cm。
		服务员		6	1. 具有物业服务一年以上经验。 2. 身体健康，持有健康资格证，五官端正，礼仪端庄，年龄不超过 35 岁，身高不低于 155cm。	
		厨师长		1	1. 持有健康资格证，具有三星级标准以上酒店五年以上的厨师经验，工作能力强； 2. 熟悉餐饮业务。	

					3. 身体健康，五官端正，年龄不超过 40 岁。
			红案厨师	2	1. 持有健康资格证，具有三星级标准以上酒店三年以上的厨师经验。 2. 熟悉餐饮业务。 3. 身体健康，五官端正，年龄不超过 40 岁。
			白案点心师	2	1. 持有健康资格证，具有三星级标准以上酒店三年以上的厨师经验。 2. 熟悉餐饮业务。 3. 身体健康，五官端正，年龄不超过 40 岁。
			烧腊人员	1	1. 持有健康资格证，具有三星级标准以上酒店三年以上的厨师经验。 2. 熟悉餐饮业务。 3. 身体健康，五官端正，年龄不超过 40 岁。
			其他厨房工作人员	2	1. 具有物业服务二年以上经验。 2. 身体健康，持有健康资格证，五官端正，年龄不超过 40 岁。
			洗碗工	3	1. 具有物业服务一年以上经验。 2. 身体健康，持有健康资格证，年龄不超过 50 岁。
			合计	78	

三、物业管理服务内容及标准

(一) 清洁卫生服务

1. 服务内容

1.1 建筑物室内：

(1) 对室内楼梯、台阶、大厅、公共通道（走廊）、办公室、教室、会议室、培训接待客房、卫生间、门窗、玻璃、内墙、天花板等所有公共部位的清扫保洁以及垃圾等废物清理。

(2) 实行标准化清扫保洁，由专人负责检查监督，楼梯扶手、门厅、走廊、电梯、卫生间、天台、内外墙面、门窗、玻璃、所有公共区域保持清洁，做到无杂物、无垃圾、无污垢、无污渍、无异味。

(3) 及时巡回保洁，确保室内外卫生责任区明亮整洁。

1.2 室外区域：

(1) 校园内公共区域（道路、停车场、空地）的清扫和保洁以及垃圾清理；室内（外）果皮箱内的垃圾清理。

(2) 及时督促生活垃圾清理外运。

(3) 完成迎宾、迎检、迎新的突击性卫生清扫清运工作。

(4) 负责对室外物品的防尘、防锈、清洁、保洁；防锈润滑保养每月须进行 1 次。

(5) 所有物业范围内的除“四害”。

2. 服务标准

(1) 桂馨苑、桂华苑客房保洁标准：

区域	保洁内容	保洁频次	工作标准
客房	床上用品	每天	整洁、无污染、无毛发、无异味
	门	每天	无污迹、光亮
	桌	每天	无污迹、光亮
	台	每天	无污迹、光亮、台面无杂物
	椅	每天	无污迹、光亮
	地板	每天	无水迹、无污迹、光亮
	窗口	每天	无水迹、无污迹、光亮、无杂物
	阳台	每天	无水迹、无污迹、光亮、无杂物
	电脑	每周/1 次	无污迹、表面光亮、线路等各种插口完整
	空调	每周/1 次	无污迹、表面光亮、运转畅通

				灯具	每天	无污迹、表面光亮、开关正常
				电水壶	每天	无污迹、表面光亮、使用正常
				客房各种开关	每天	无污迹、表面光亮、使用正常
			客房卫生间、公共卫生间	地面	巡回	无水迹、无污迹、光亮
				墙壁	巡回	无水迹、无污迹、光亮
				便桶、池	巡回	无污迹、无异味
				洗手盆	巡回	无水迹、无污迹、光亮
				其他设备	巡回	无灰尘、无污物、完好
				镜面	巡回	无水迹、无污迹、光亮
			楼层、楼梯、走道	墙壁	巡回	无灰尘、无污迹
				消防设施	巡回	无灰尘、无污迹
				垃圾桶	巡回	无灰尘、无污迹
				办公室门锁	巡回	无灰尘、无污迹
				窗台	巡回	无灰尘、无污迹
				围栏台	巡回	无灰尘、无污迹
				电梯门、键、壁	巡回	无手印、光亮、无污迹
(2) 校园环境卫生标准:						
			区域	保洁内容	保洁频次	工作标准
			文化长廊	地面	2次/日, 上午 8:30、下午 15:30 前完成固定的两次清扫, 其余时间巡回检查清	保持整洁, 无垃圾、无污泥、无积水等

				扫。	
			坐凳	1次/日,其余时间巡回检查清扫。	保持整洁,无灰尘、无污迹、光亮等
		喷泉	外围瓷砖、内水池	1次/日清洁外围瓷砖,内池按临时任务要求进行清理、换水。	保持整洁,无灰尘、无污迹、光亮等
		大门内外	地面、大门伸缩门	2次清扫/日,其余时间巡回检查清扫。	保持整洁,无垃圾、无灰尘、无污迹等

(3) 教学楼、多功能厅保洁标准:

区域	保洁内容	保洁频次	工作标准
教学楼、多功能厅	植物花盆	1次/日	无灰尘、无污迹,保持水分
	电梯门、壁	巡回	整洁,电梯壁每周保养一次
	课桌椅	1次/日	保持整洁,无灰尘;按要求摆放
	橱柜	1次/日	表面无灰尘、无污迹
	垃圾桶	2次/日	及时清理垃圾、干净无污迹
楼层、楼梯走道	地面、墙角	巡回	保持整洁,无水渍、无垃圾、无灰尘、无污渍
	墙壁	1次/周	保持整洁,无灰尘、无污迹
	消防设施	1次/日	保持整洁,无灰尘、无污迹
	垃圾桶	1次/日	无灰尘、无污迹
	窗台	1次/日	保持整洁,无灰尘、无污迹

				围栏台	1次/日	无灰尘、无污迹
			卫生间	地面	巡回	保持清洁, 无水迹、无污迹
				墙壁	1次/日	保持清洁, 无水迹、无污迹
				隔板	1次/日	保持清洁, 无水迹、无污迹
				便桶、池	巡回	保持清洁, 无污迹
				灯具开关	1次/日	保持清洁, 无灰尘、无污迹
				洗手盆	巡回	保持清洁, 无水迹、无污迹
				其他卫生用品摆放及设备	1次/日	保持清洁, 无灰尘、无污物
				镜面	1次/日	保持清洁, 无水迹、无污迹

(4) 文体活动中心保洁标准(按要求开放):

区域	保洁内容	保洁频次	工作标准
文体活动中心	桌椅	1次/日	整洁, 无水渍、无灰尘、无污渍。
	饮水机	1次/日	整洁, 无灰尘、无污渍
	乒乓球台	1次/日	整洁, 无水渍、无灰尘、无污渍
	球网	1次/日	整洁, 修补网洞, 无灰尘、无污渍
	天顶	1次/季度	整洁, 无蜘蛛网、无污渍
	玻璃、门窗	巡回	整洁, 无灰尘、无污渍
	地面、墙角	巡回	整洁、无垃圾、无灰尘、无污渍
	卫生间	1次/日	巡回保持清洁, 无灰尘、无污迹
	消防设施	1次/日	无灰尘、无污迹
	器材保管室	1次/日	器材摆放整洁、完好、无丢失

(5) 文化展厅保洁标准:

区域	保洁内容	保洁频次	工作标准
展厅	地板	1次/周	清洁无污。
	展柜	1次/周	清洁无尘。
	模特	1次/周	清洁无尘。
	楼梯	1次/周	清洁无污。
	卫生间	1次/周	清洁无污。
	门、橱窗	1次/周	清洁明亮。
	门前地面	1次/周	清洁无污。
	楼顶天面	1次/季度	清洁无杂物、杂草。

(二) 客房服务

按照三星级宾馆标准提供客房服务, 包括: 268间客房的卫生保洁、布草更换、离房检查、退房后及时保洁, 做到客房卫生整洁、物品摆放整齐, 严格按(一冲、二洗、三消毒、四保洁)的要求对客房水杯、洁具等进行消毒保洁, 每天进房开窗进行通风换气, 用干布抹去家具、设备及物品上的浮尘。走客必须更换所有床上用品和用具, 每天分别对客房进行一次保洁及物品的消毒工作, 客房使用的所有材料物品由采购人负责。当班期间不定期楼面巡查, 注意门、锁情况, 随时做好楼面(走廊、外窗玻璃、窗槽等)的公共卫生, 保持楼层整洁。负责布草、杯具、用具的清点、保管、交接、送洗、领用等工作。做好设施的日常保养和设备报修工作。

接待入住宾客, 耐心解答入住人员提出的问题, 按采购人规定为入住人员安排客房, 办理入住登记(要求宾客出示证

		<p>件），制作磁卡钥匙，退房通知客房做好检查，办理退房手续，负责接听电话，对预定客房做好记录，提前做好安排，保持前台环境整洁；每天统计汇总入住情况，随时掌握客房使用情况。前台接待服务人员 24 小时值班，做到着装规范，精神饱满，对进出人员礼貌周到，配合采购人做好入住宾客的迎来送往工作。</p> <p>（三）会议接待服务</p> <p>负责教学楼教室、电教室、多功能厅会议室和小会议室的接待服务工作，根据会议接待（培训）预订单做好会场（教室）布置计划工作，协助主办单位布置会场（教室），会议（培训）前根据主办单位要求，做好桌椅、灯光、空调、音响和会议（培训）用品等设施及各项服务准备工作，会中应随时满足宾客的服务需求，原则上每 20 分钟添加一次茶水，会议（培训）结束时，及时收拾清理茶具，整理桌椅，关闭照明、空调等设施，检查时候有客人遗留下来的物品，如有遗漏应及时联系相关人员，做好会场（教室）清扫保洁工作，包括地面、门窗、桌椅、植物及室内设施，会议（培训）所用杯具必须做到次次消毒，做好每月会议（培训）的统计工作。</p> <p>（四）工程类服务</p> <p>1. 服务内容</p> <p>负责学校办公区域、教学楼，多功能厅、文体活动中心，税务廉政文化展厅、食堂、桂馨苑、桂华苑等各类设施、设备的维修、养护、运行、搬运和管理，包括：上下水管道、落水管、照明、太阳能冷热水供水系统、消防系统、供配电系统、发电机房设备、中央空调、分体空调、电梯、监控系统、安防系统（备注：电梯、中央空调、安防系统的维修费用不在物业公司服务范围）。</p> <p>2. 服务标准</p> <p>（1）负责物业共用设施、设备维修养护：建立共用设施、设备档案(台账)，设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。设施设备标识齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划，向采购人提出报告与建议，根据采购人的决定，协助维修或者更新改造。</p>
--	--	---

		<p>(2) 负责学校配电房设备日常管理：严格执行南宁市供电部门用电管理制度，工程维护员必须持证上岗，熟悉配电设备状况、操作方法和安全注意事项。负责学校供电系统高、低压电器设备、电线电缆维护维修，做好配电室的防水、防潮工作，堵塞漏洞，严防小动物进入配电室。</p> <p>(3) 负责电梯设备日常管理，定期检查电梯设备，发生突发事件时，及时采取措施控制并立即通知专业维保单位维修。空调器的开启时间根据季节变化情况，对空调的温度的时控装置进行合理调整（26-28度），在无人的情况下要及时关闭空调器，减少电能损耗。定期对空调系统设备进行维护保养，对空调设备小故障检查维修。</p> <p>(4) 负责学员公寓楼太阳能热水器供水系统日常管理，根据太阳日照强度和季节变化情况，对太阳能热水器的恒温控装置进行合理调整，充分利用太阳能资源，减少电能损耗。对设备小故障检查维修。</p> <p>(5) 负责学校发电机房发电设备日常管理：发电机要每月检查试运转一次，有检查保养记录；因外部故障停电时及时启动发电机发电，保障教学、食堂、办公区等应急用电。</p> <p>(6) 负责学校大院内日常的配（送）电（水）房设备设施维护实行事前预告制度，并尽量安排在无培训班期间或大院住户用水用电高峰时间进行。因人为疏于维护或维护不当，造成整栋楼或校园整片停电、停水5个小时以上且造成一定的工作或生活影响的，承担主要责任。</p> <p>(7) 负责学校厨房设备维护维修，熟悉设备性能原理，每周（周末）对设备进行一次检查和维护，发现问题及时维修，确保设备完好；使用中发生故障，必须在10分钟内赶到现场维修，零星维修合格率达100%。</p> <p>(8) 负责学校公共场所照明设备维护维修，路灯、楼道灯完好率不低于95%。掌握四季入夜及天明时间的规律，及时调整公共路灯（区）域的定时开启和关闭时间，避免公共照明的用电浪费。例行检查公共路灯（区）域的设备，发现各种照明灯泡损坏后应及时更换。</p> <p>(9) 负责教学楼、多功能厅视频音响播放、音响设备专业管理、电教室用电开关管理，桂馨苑、桂华苑客房电脑检查维护，校园内网络线路、安保监控设备维护。</p> <p>(10) 负责学校房屋共用部位进行日常管理，定期检查房屋的安全状况，做好检查记录；定期巡视检查校园办公楼、教学楼、学员公寓以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护。发现问题及时向后勤管理部门报</p>
--	--	---

		<p>告，提出方案或建议，经后勤管理部门同意后组织实施。遇紧急情况时，应采取必要的应急措施。</p> <p>(11) 负责学校给排水系统的日常管理，保证采购人正常用水，有停水处置预案。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、阀门等进行日常维护，每月检查、保养、维护、清洁一次；负责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、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。定期对排水管进行疏通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统畅通，保证汛期道路、设备间无积水和浸泡的现象发生；化粪池每季巡查 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。每季度对地下管井疏通 1 次，清理结束地面冲洗干净。清理时地面竖警示牌，必要时加护栏。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。负责用水设备的日常维护管理，检查水表的正常运行情况，按时认真登记记录好每月用水的情况，发现有水龙头损坏、水管破裂漏水等现象，及时通知维修或更换。定期检查保养消防设备，维保质量达到消防要求，保证系统开通率及完好率均为 100%；有检查保养记录。</p> <p>(12) 负责学校智能化系统的日常维护，智能化系统包括：保安监控系统、消防报警系统等。定期对智能化系统进行巡视、检查、检测及维修保养并做好记录。对由服务方提供维修保养的系统进行工作的监督检查。</p> <p>(13) 负责学校消防设施管理，消防设备完好，可随时启用。</p> <p>(14) 严格执行 24 小时值班制度，维修及时率 100%，返修率不高于 1%，建立回访制度，并做好回访记录。</p> <p>(五) 食堂餐饮服务</p> <p>1. 服务内容</p> <p>制定餐饮管理服务实施方案并组织落实。严格按委托单位的要求，加强食堂从业工作人员管理，教育员工遵纪守法，按章操作。督促从业人员严格遵守《食品安全法》、《环境保护法》等国家相关法律法规的规定，保证所制作食物的质量和卫生安全。教育从业人员严格遵守食堂内部管理的各项规章制度，特别要认真做好防火、防盗、防毒、防触电和除“四害”工作及有关安全工作。若出现安全事故，由中标人自行承担相关法律责任。必须保持委托单位食堂的环境卫生，从业人员要讲究个人卫生，工作时间穿戴整齐（如：穿食堂的工作服、戴好口罩和帽子、手套等），保持整洁，并持有有效的健</p>
--	--	--

		<p>康证明上岗。负责食堂所有食品制作，协助学校食堂管理员做好相关服务和接待等工作。如有大型活动，应无条件配合学校办好活动。员工使用委托单位提供的所有设施设备时，应正确合理使用，并做好养护工作，如造成物品丢失或损坏的，受托方应承担赔偿责任，自然损耗的除外。食堂卫生要达到《中华人民共和国食品安全法》要求，服务质量达标，菜品质量上档次，荤素搭配合理，满意率达到90%以上，食堂卫生干净、整洁，物品摆放整齐有序。</p> <p>2. 服务标准</p> <p>1.1 日常服务要求</p> <p>(1) 地面清洁无杂物，桌椅保持洁净，门窗玻璃经常擦洗，四壁无尘， 洁净舒适。餐厅周围的垃圾污水经常清除，对残肴骨渣及时清理，餐厅内不得摆放杂物、私人用品、扫帚、拖把、畚箕等，清洁用具要放进保管室。洗手间勤冲洗、勤打扫，做到空气清新、无异味、清洁明亮。餐厅、通道、工作区域采取有效措施，消灭苍蝇、老鼠、蟑螂等四害。</p> <p>(2) 服务人员着装、卫生标准：服务员着装统一，戴卫生口罩，仪容整洁，工作前后要洗手，有良好的卫生习惯。定期进行体格检查。</p> <p>(3) 操作卫生标准：每天清洗，用开水浸烫使用过的抹布、垫布，以减少、杀灭细菌， 托盘等工具要保持清洁。工作时，按食品安全操作规范进行服务。端菜或入口的用具时要使用托盘。腐烂变质的食品不上桌。服务过程中要留心就餐者，发现患病者，对其所用餐具要单独存放，重点消毒。</p> <p>(4) 环境卫生：检查通道、大厅、卫生间；检查地板、墙、柱、灯饰、窗帘、椅面、天花板。检查食堂周边环境。</p> <p>(5) 自助餐工作：把当餐用餐指示牌贴好，无差错；工作台应备足各类餐具；备足餐桌上的纸巾、牙签等。检查各区域的设备设施是否运转正常；设备设施出现故障，必须立即报修。餐台按照自助餐厅规范摆好，摆台要求美观、方便客人使用。餐厅整体的桌椅、餐具、花饰应整洁、美观。根据预计当餐的就餐人数，备足充分的取菜餐具。</p> <p>(6) 提前落实厨房本餐的出品，根据厨房的出品情况，备好各类菜牌；根据厨房上菜的情况，为每道菜品摆上菜牌(无差错)，以及相应的取菜餐具，如：带汤汁的菜品需汤勺、成条成片的菜品需取菜夹、成块的菜品需分餐勺、面条类的菜品需正餐叉等；餐前半小时，检查工作区域的卫生是否达标：各类服务用具、杯具洁净、无污渍、无杂物；桌布洁净美观，无破损；工作台、桌椅地面干净；餐厅整体洁净美观，餐厅的周边环境，过道楼梯，绿色植物，是否整洁美观。卫生间干</p>
--	--	---

		<p>净整洁无异味。</p> <p>(7) 开餐前 15 分钟做好各项准备工作；提前将热自助餐炉内加足热水，避免干烧，通常水深 3cm 左右；将酒精加热炉点燃保温。</p> <p>(8) 餐中服务：开餐时间，门口站迎宾员。看客人是否扫码，未扫码人员不能入内。补充菜品及餐具。餐中随时巡视各提盖炉；根据客人就餐情况，随时通知后厨添加菜品以保证供应；保证菜品的质量，随时将不符合标准的菜品退回厨房；随时补充自助餐台上的餐具，保证对客人的供应。随时清洁自助餐台周边卫生，清扫地面上滴落的汤汁、食品残渣等；随时更换脏的垫碟、取菜餐具等。保持菜品温度。巡台时发现熄灭的酒精蜡时应随时点燃；如有发现热菜已变凉，应立即通知厨房更换。餐后，清点物品，搞好卫生餐厅恢复原样。整理清扫后台服务区域，清理工作台，工作车等用具，各部门有专人负责餐具的清点和管理工作，具体责任落实到人。凡打碎餐具、杯具不及时上报并私自丢弃处理者，一经发现，按照损坏餐具金额加倍进行处罚。凡发生客损及员工损耗，一律在当天做出处理，做好登记。</p> <p>(9) 楼面部长负责对洗碗工所提供餐具、杯具进行检查，发现问题及时与仓库管理员联系，记录在案，月底清算；餐具、杯具损坏标准：盘碗表面划伤，有残缺、裂痕等。</p> <p>(10) 餐用具损坏有相应责任的赔付制度。</p> <p>1.2 食品安全、操作安全标准</p> <p>(1) 建立健全食品安全管理责任制度：餐厅主管、厨师长对食品安全负全面管理责任。各个岗位的管理责任制度。采用五常法、6T 法进行管理。厨师长、餐厅管理人员（物业）、从业人员要经过食品药品监督管理局指定的机构进行食品安全培训，取得证书；证书在有效期内。</p> <p>(2) 配合食品安全监管部门对食堂的食品安全工作进行检查，有相应的问责机制（若在监管部门检查中发现不合食品安全规范的违规行为，有关责任人要负相应责任）。</p> <p>(3) 厨师长、餐厅管理人员（物业）、从业人员要经过食品药品监督管理局指定的机构进行食品安全培训，取得证书；证书在有效期内。配合食品安全监管部门对食堂的食品安全工作进行检查，有相应的问责机制（若在监管部门检查中发现不合食品安全规范的违规行为，有关责任人要负相应责任）。</p>
--	--	--

		<p>(4) 热厨区域：炉头必须保持清洁，各炉火必须燃烧火焰正常。加工用设施、设备用具清洁。食物烧熟煮透，中心温度大于 70℃。食物在烹调后至食用前，在 10-60℃ 下 ≤2 小时。隔餐隔夜的熟制品食用前充分加热食品或盛有食品的容器无着地放置。炉灶瓷砖清洁、无油腻，炉灶排风及运水烟罩要定期清洗，不得有油垢。各种调料罐、缸必须清洁卫生并加盖，各种料头必须定时冲水及更换。汁水及加工成品酱料必须定期检查及清理。定时定期清洗雪柜及清理各种干货杜绝使用过期或变质餐料。工作台、水池每天清洗，保持干净。地板及下水沟必须保持清洁无油腻、无水迹、无卫生死角及无杂物堆放。</p> <p>(5) 切配区域：原料、半成品、成品盛器、工用具能明显区分。食品原料、半成品、成品存放不存在交叉污染。各种刀具及砧板必须保持清洁状态。雪柜必须定期清洗及检修保养。生熟食品必须严格分开储存。必须定时定期清理存放蔬菜及肉类的区域。工作台、水池每天清洗，保持干净。地板及下水沟必须保持清洁无油腻、无水迹、无卫生死角及无杂物堆放。</p> <p>(6) 冷菜区域：专间操作人员佩戴口罩操作。专间内操作时使用经过净化的纯净水。专间内工用具、容器专用，使用前经有效消毒。专间每天定时空气消毒或紫外灯等消毒设施。加工时专间温度不高于 25℃。汁水必须定期清理及制作。雪柜必须定期清洗及检修保养。操作人员在制作食品前后时必须清洁双手及戴上卫生手套，所有凉菜必须当日用完不能过夜再用以防滋生细菌。工作台、水池每天清洗，保持干净。地板及下水沟必须保持清洁无油腻、无水迹、无卫生死角及无杂物堆放。</p> <p>(7) 面点房区域：烘焙炉及雪柜必须定期检修及保养。制作面点及糕点时必须严格遵守制作手则执行。工作台、水池每天清洗，保持干净。地板及下水沟必须保持清洁无油腻、无水迹、无卫生死角及无杂物堆放。食品添加剂专柜存放，按规定计量使用并记录台账。餐饮具、容器使用前经清洗消毒并符合规定。消毒后餐具贮存在专用清洁保洁柜内。</p> <p>(8) 从业人员操作时穿戴工作衣帽。从业人员操作时不抽烟。从业人员操作前洗手，接触直接入口食品之前消毒。不留长指甲或涂指甲油、戴戒指。手部破损立即采取有效防污染措施。</p> <p>(9) 食品从业人员必须提供有效健康资格证上岗；餐厅主管负责食品从业人员健康证收集和公示，负责每天晨检工作，并记录，发现有生病从业人员，即调离其岗位）。</p>
--	--	---

			<p>(10) 冷冻、冷藏、保温、加热设施温度符合要求。食品储存时不存在生熟混放。食品或原料不与有毒有害物质存放在同一场所无超过保质期食品。不加工腐败变质食品。不加工其他违禁食品严格按照食品安全法的规范要求进行操作。</p> <p>(11) 餐具清洗效果：光、洁、涩、干净。</p> <p>(12) 清洗程序：一刮（刮残渣）、二洗（清洗）、三过水洗净的餐具要进行消毒，消毒方法（药物、热力），餐具消毒后放保洁柜，存放好。洗碗部除清洗餐具卫生外，还包括洗碗部工作区域内的卫生：卫生区域，洗碗间的地面及墙壁，洗手台等设施的卫生。</p> <p>(13) 地面卫生：随时清扫垃圾，每天最少冲刷两至三次地面。保持任何时候地面无垃圾，干净。食堂化油池每季巡查 1 次井内油脂堆积厚度，出入口畅通，池盖无污渍、污物，清理后及时清洁现场。</p> <p>(14) 墙壁卫生：材料准备：洗衣粉用热水融化成清洁液。擦洗：用抹布蘸（百洁布）清洁液擦洗墙壁。冲洗：用清水冲洗刚擦拭过清洁液的墙壁。抹干：用干净的抹布去抹干刚冲洗的墙壁。用有盖垃圾桶封装垃圾。其他设施的清洁：如洗碗池，排水管的清洁，保持干净整洁。</p> <p>(15) 有培训班开餐，必须有食品留样，每餐留样食品种类不少于 10 种。留样食品每餐、每个品种留样量不少于 150g，应分别盛放于清洗消毒后的密闭专用容器内，在冷藏条件下存放 48 小时以上，重要接待活动宜保留 72 小时。留样食品取样不得被污染，贴好食品标签，待留样食品冷却后，放入 0—10℃专用冰箱内，并标明留样时间、餐次，并做好留样记录，包括留样日期、时间、品名、餐次、留样人。留样食品必须按期限要求保留，食品样源餐厅进餐者如有异常，立即封存，送食品安全检测部门查验。食品留样冰箱为专用设备，严禁存放与留样食品无关的物品。</p> <p>(16) 厨房在定期杀虫时要注意食品的安全保护，以免发生意外事故。 厨房工作间不放置个人物品。厨房的过道，换衣间等一些公共区域由餐厅主管安排专人打扫，门窗墙面纱窗无蜘蛛网，积尘。</p> <p>(17) 随手关水、电、起锅关燃气，杜绝燃气火常着。节约用水，禁止常流水。</p> <p>(18) 砧板所配菜品，须按主、辅料分量单，斤两准确，以便掌握好菜量。</p> <p>(19) 冻货应自然解冻，非紧急情况下不准用水冲或泡发。</p>
--	--	--	---

		<p>(20) 熟悉设备工作情况，禁止设备不正常工作。不锈钢厨具、餐具分放，禁止摔、扔，应轻拿轻放。工作人员不慎损坏餐具，用具设备，应主动告知管理人员，如有隐瞒将严惩。</p> <p>(21) 肉类、蔬菜类提纯要有正常出成率，与采购多沟通，每个月推出新菜品。所有菜品制定标准。食堂管理人员依据标准抽查。不按标准，有质量问题，责罚。</p> <p>(22) 厨房成立厨师长负责制度。负责原材料申购计划、出菜单、加工、储存、收集反馈意见，形成一条龙流程。成品菜品上桌前，厨师长负责菜品例检，服务员负责上菜，餐厅管理人员负责检查，有出质量问题的实行经济扣罚。菜品中有杂物的处罚。成品菜有过咸、味道严重不足、色泽不适、火候太过等质量问题的或不按特殊要求提供的实行处罚。因上菜慢（视情况而定），数量不足、遭投诉的实行处罚。因原料变质或者不熟等造成的投诉实行处罚。造成严重投诉的，厨房内部扣罚，另有上级部门二次处理。</p> <p>(23) 燃油、液化气安全管理守则：下班时必须关闭天然气阀门（总阀门和分阀门）。必须定期更换天然气的各处和炉具接口。燃气公司来年检设备须告知管理人员，以了解设备安全情况。使用天然气时必须遵守相关的安全使用守则。使用天然气时必须先检查气阀开关，然后开始点火以确保安全，必须做到火不离人，人离关火的习惯。严禁电力线从煤气管线和煤气设施有关的一切金属物体结构上布放，以免发生着火或爆炸。</p> <p>(24) 厨房设备管理规定：定期清洗、检修及保养雪柜及所以电用设备（保持设备内外清洁干净）。所有的设备及餐具使用必须严格按照标准说明使用。各种电用设备不使用时或使用后必须切断电源。不能超负荷使用电气设备。下班后必须关闭所有的照明或相关的能源开关。</p> <p>(25) 厨房安全管理责任制：厨房每一个员工必须认清安全生产与自身利益的重要性。使用机械设备时必须按照标准的操作进行，严禁不懂的操作行为；厨房的刀具必须小心使用和保管做到定点存放和用后放回原处的原则；厨房范围严禁堆放杂物；过热液体严禁存放于高处；严禁往高温的油中溅入水珠；严禁身份不明的人员进入厨房，以免发生意外事故。要严格执行厨房的消防安全制度。所有的消防通道不能摆放任何障碍物；严禁厨房抽烟或厨房在运作时进行电焊工作；要定期清理运水烟罩上的油污和积垢；定期检查和保养消防所用的工具，对使用过的灭火设备必须报告餐厅管理人员并对其进行更换或补充；积极参加安全消防知识培训及加强消防意识安全教育。组织成立厨房安全管理小组，餐厅主管、厨师长</p>
--	--	---

		<p>督导厨房员工安全生产定期检查所用的电器设备或线路及插座等和用电工具是否老化或不能运作现象，要工程部定期进行检修及保养，并有记录。</p> <p>(26) 必须严格执行下班检查制度。天然气阀门必须要确保全部关闭；所有的用电设备不用时确保处于断电的状态，并签名记录。定期检查所有的炉具，发现有损坏的要及时告知管理人员安排维修以免发生不必要的事故；严禁强行使用未修复好的炉具或工具。厨房工作间不许停放电单车等私人物品。厨房工作间卫生每天一小扫，每周一大扫。</p> <p>(27) 若食监局有新规定要求则按新规定执行工作标准。</p> <p>(六) 绿化养护服务</p> <p>1. 养护范围：校区内园林绿化。</p> <p>2. 质量要求：基本达到城市园林绿地。</p> <p>3. 承包养护期限内，按照园林绿化、花卉养护操作规程及园林绿化养护质量标准，合理组织，精心养护、管理养护鱼池（不含购入鱼苗费用），根据各个季节天气及植物生长情况灵活派出不少于 7 位有经验的工人，保质保量完成养护管理任务。</p> <p>4. 养护内容</p> <p>(1) 管理程序：包括淋水、开窝培土、修剪、施肥、除草、修剪抹芽、病虫害防治、扶正、补苗（不含苗木费及新增大规格苗木种植费）、台风期防范及抢险（材料和大型机械费另计）等整套过程。</p> <p>(2) 养护工具由投标人提供，包括以下设备：</p> <p>A、花剪、长剪、高空剪、剪草机；</p> <p>B、喷雾器、桶、斗车、竹箕；</p> <p>C、铲、锄、锯子、电锯、梯子、抽水机；</p> <p>D、绿化树木养护需要请用大型机械作业费用另计（如：喷药车，高空作业车，农用车）。</p> <p>(3) 养护内容（农药、化肥由投标人提供）：</p> <p>A、乔木：每年施有机肥料三次，每株施饼肥 0.25 千克，追肥一次，每棵施复合肥、混尿素 0.1 千克，采用穴施及喷</p>
--	--	--

		<p>洒、水肥等，然后用土覆盖，淋水透彻，水渗透深度 10 厘米以上，及时防治病虫害，保持树木自然生长状态，及时剪除黄枝、病虫枝、荫蔽徒长枝及阻碍车辆通行的下垂枝，及时清理干净修剪物。每月清除树根周围杂草一次。</p> <p>B、灌木、地被类：每年施肥三次，每 667 m²施尿素混复合肥 10 千克，采用撒施及水肥等，施后三小时内淋水一次，每天淋水 1 次（雨天除外），水渗透深度 10 厘米以上，及时防治病虫害，普通及绿篱灌木每半年修剪一次，造型灌木每季度小修一次，每半年大修一次，要求剪口平滑、美观，及时清除修剪物，及时剪除枯枝、病虫枝，及时补种老、病死植株，每月清除杂草一次。</p> <p>C、草坪类：每季度施肥一次，每 667 m²施尿素混复合肥 10 千克，采用撒施及水肥等，施后三小时内淋水一次，每天淋水 1 次（雨天除外），水渗透深度 10 厘米以上，及时防治病虫害，每季度修剪一次，每月除杂草一次。</p> <p>(4) 每天负责清扫绿化区范围内落花落叶以及卫生。</p> <p>5. 园林绿化管理项目及标准</p> <p>(1) 花坛及乔、灌木养护。</p> <p>(A) 无明显枯枝、死枝、有蛀干虫害的株数在 2%以下（包括 2%，下同）。</p> <p>(B) 黄叶、焦叶、卷叶、带虫屎虫网的株数在 2%以下，被虫啃咬的叶片最严重的每株在 10%以下。</p> <p>(C) 行道树树冠基本完整：主侧枝分布均称，树冠通风透光；行道树缺株在 1%以下。</p> <p>(D) 花坛杂草每平方米不超过 2 株丛。</p> <p>(E) 及时修剪，树形美观，球状灌木、带状绿篱徒长枝不超过 5 厘米。及时解决树木与电线、交通、建筑物之间的矛盾。</p> <p>(F) 对于生长过程中严重歪斜的树木要及时采取扶正、加固措施。</p> <p>(G) 每年立冬前 10 天开始对树干用石灰按技术要求涂白，消灭过冬虫害。</p> <p>(H) 加强对自然绿地的巡查，防止松毛虫、寄生藤的产生和蔓延。</p> <p>(I) 在对植物喷洒农药之前，要通过书面和广播等形式通知广大师生员工，以防农药中毒。</p> <p>(J) 其他养护要求按城市园林绿化二级养护标准进行。</p>
--	--	---

			<p>(2) 草坪及其他植被养护</p> <p>(A) 根据草坪种类、季节、天气、土质、生长周期等情况，实施淋水、施肥、修剪和灭虫，草坪虫害以防为主，虫害面积不超过草坪面积 1%。</p> <p>(B) 保持草坪四季常绿，草长不超过 10 厘米。</p> <p>(C) 草坪因施工或其他原因出现窝坑的，要及时填平，保证无明显窝坑。</p> <p>(D) 及时清除杂草，每平方米范围内杂草不超过 12 株（或杂草占有率不超过单块草坪面积的 2%）。</p> <p>(E) 对草坪自动喷淋系统要加强维护管理，每次喷淋要有专人看管，适时关机和适当调整喷水角度，不能让水喷到草坪以外。喷淋设备损坏由投标人负责修复。</p> <p>(F) 草坪内的点缀植物要保持良好的生长形态，养护要求按照乔、灌木养护标准实行。</p> <p>(G) 在现有绿地范围内，如有局部裸地现象，要因地制宜及时补种，保证裸地面积不超过 0.5%。</p> <p>(H) 在现有鱼池水面绿化范围内，根据不同的季节与需要，及时防治病原菌虫害，适时放水与囤水，以保证水生植物生长的需要。荷花凋谢以后，要及时清除荷叶杆径，保证水面干净整洁。及时清除鱼池岸边的杂草、枯枝、危倒树木等，保持鱼塘的岸边的整洁和美观。</p> <p>(I) 其他养护要求按城市园林绿化二级养护标准进行。</p> <p>(3) 绿化养护产生垃圾的处理：绿化产生的垃圾（如砖头瓦块、树枝、树叶、草末等）重点地区、路段（如校门口、教学办公区、主干道两侧等）做到随产随清，其他地区和路段做到日产日清，绿地内落叶清扫每周不少于 2 次，所产生的垃圾必须拉到校外自行处理。不得在院内私自焚烧或随意倒放，以防火灾事故发生和影响环境卫生。</p> <p>(4) 绿化养护用的水电：绿化养护所需的水电，除花圃及一些绿化景点可以使用经校方同意提供并安装喷淋系统的自来水以外，其它绿地养护用水只能用湖水或塘水。</p> <p>(5) 由学校免费提供绿化工具房一间、农药化肥库房一间，不提供人员住宿用房。</p> <p>6. 附件：绿地养护二级标准</p> <p>(1) 绿地养护二级标准</p>
--	--	--	---

			<p>(A) 根据植物生态习性，合理修剪，剪口平滑，树形整齐美观，枝繁叶茂。</p> <p>(B) 绿篱生长旺盛、修剪整齐、合理、无死株、无明显缺档。</p> <p>(C) 草坪生长繁茂、平整、无杂草，高度控制在 10 厘米左右，无明显裸露地面，无成片枯黄。枯黄面不得超过总面积的 3%。</p> <p>(D) 花坛（台）、草坪等绿地内保持无杂草生长，无杂藤攀缘树木，无污物、垃圾等。</p> <p>(E) 树木花草无明显病虫害危害症状，病虫害危害率控制在 10%以下，无药害现象。</p> <p>(F) 基本无人为损害花草树木。</p> <p>(G) 基本无死树，无明显枯枝。</p> <p>(H) 古树名木挂牌、建档管理，有保护复壮措施。</p> <p>(I) 花坛图案、造型新颖，花大叶肥，色彩协调，观赏整体效果明显，保持两季有花。</p> <p>(J) 当年植树成活率达 90%以上，保存率达 85%以上，老树保存率达 99%以上。</p> <p>(K) 园容整洁卫生，园路平整，基本无积水、无死角、无焚烧垃圾树叶现象。</p> <p>(L) 园内 2 个鱼池水面无漂浮物，水中无杂物，水质基本清静，无臭味。</p> <p>(M) 园林设施完好无损。</p> <p>(2) 绿化养护二级管理年度作业要求</p> <p>(A) 修剪：乔木二次以上，灌木二次以上，绿篱二次以上，草坪四次以上。</p> <p>(B) 浇水：乔木二次以上，灌木二次以上，草坪四次以上，适时排水防涝。</p> <p>(C) 施肥：观花乔木一年一次，其它树木两年一次，灌木、草花各两次，草坪一次。</p> <p>(D) 绿地中耕、除草四次以上。</p> <p>(E) 病虫害防治：药物防治四次以上，人工防治两次以上。</p> <p>(F) 及时清理死树，枯枝清理四次以上。</p> <p>(G) 古树名木：及时填补古树的空洞，每年记录树木生长情况及养护措施。</p>
--	--	--	---

			<p>(H) 定时更换花草。</p> <p>(I) 人为损害花草树木及时修复，根据植物生态习性，采取必要的防寒措施。</p> <p>(J) 鱼池水面漂浮物、水中杂物及时清理。</p> <p>(K) 园林设施每年全面检修一次以上。</p> <p>(3) 园林绿地二级养护标准</p> <p>(A) 植物配置基本合理。乔灌花草齐全。绿化较充分，基本无裸露土地。</p> <p>(B) 树木生长正常，生长达到该树种该规格的平均生长量。树冠基本完整，内膛不乱，通风透光，修剪及时，无死树和明显枯枝死杈；在正常条件下，无明显黄叶、焦叶、卷叶、落叶；被啃咬的叶片最严重的每株在 10%以下；有蛀干害虫的株数在 2%以下；介壳虫危害较轻；树木缺株在 4%以下；树木基本无钉栓、捆绑现象。</p> <p>(C) 绿篱生长造型正常，叶色正常，修剪及时，基本无死株和枯枝，有虫株率在 10%以下；草坪覆盖率达到 90%以上，修剪及时，叶色正常，无明显杂草；宿根花卉管理基本及时，花期正常，缺株率在 5%以下。</p> <p>(D) 绿地整洁，无杂树，无堆物堆料、搭棚、侵占等现象；设施基本完好，无明显人为损坏，对违法行为能及时发现和处理；绿化生产垃圾能及时清运。</p> <p>(E) 按二级养护技术措施要求认真地进行养护。</p> <p>(七) 秩序维护服务</p> <p>1. 秩序维护员人数及秩序维护员工作时间：</p> <p>秩序维护员 12 名到采购人指定的责任区域。每天 24 小时按三班倒工作制开展工作（每人每班 8 小时），具体排班为：</p> <p>早班：上午 10:00—下午 18:00；</p> <p>中班：下午 18:00—凌晨 02:00；</p> <p>夜班：凌晨 02:00—上午 10:00；</p> <p>2. 秩序维护员具备的基本条件及相关要求：</p>
--	--	--	--

		<p>(1) 秩序维护员 12 人，至少 3 人懂得校门门禁系统电脑基础操作和维护，持有培训合格上岗证，熟悉掌握秩序维护业务技能，基本具备独立处理问题和处置突发事件的能力。</p> <p>(2) 遵纪守法，经公安机关证实无违法犯罪记录。</p> <p>(3) 身体健康，经正规医院体检无传染性疾病。</p> <p>(4) 形象良好，五官端正、文明得体，身高 160CM 以上。</p> <p>(5) 秩序维护员相对稳定，3 个月内不得随意更换秩序维护人员。</p> <p>3. 秩序维护员岗位设置及主要职责：</p> <p>(1) 秩序维护班长：1 名（由大门岗或者巡逻岗的秩序维护员兼任）</p> <p>主要职责：在采购人主管部门的领导和指导下开展工作，主要负责与采购人相关部门的协调和沟通，及时、适时请示报告秩序维护工作；负责秩序维护人员队伍组织纪律、思想教育管理工作，组织秩序维护员进行业务培训和业务训练；对秩序维护员履行职责情况进行督促、检查、指导；做好队员日常考勤等相关工作，完成采购人相关部门、领导交办的有关工作任务。</p> <p>(2) 大门岗：3 名（每班 1 名）</p> <p>主要职责：做好人员出入的管理工作，严禁无关人员进入学校，认真核实来访人员的目的，必要时帮助来访人员联系被访部门或被访人。做好来访人员登记。做好校园车辆管理工作：负责对进出车辆进行检查；负责校园车辆行驶、停放的巡查和指挥；负责对违规车辆进行警告提示和处理；负责校门车禁系统停放服务计时收费款项收缴管理。做好物品出入的管理工作，认真核实记录以及回收放行条。与巡逻岗协同配合，对可疑人员、车辆进行查验、登记和监控，必要时严密控制当事人并报告相关领导。保持值班室和岗位周边环境整洁。</p> <p>(3) 巡逻岗：9 名（每班 3 名），共设 3 个值班点。</p> <p>主要职责：维护责任区域的治安秩序，打架斗殴、盗窃、火灾和人为破坏等事故案件发生。负责对巡逻责任区域内的物质器材的看护，严防被盗。果断处理各种突发情况，及时上报相关领导，与其它岗位的队员协同配合，互相、及时通报巡视情况，构成治安联防互动体系。定期排查责任区域的安全隐患，提供整改建议。协助采购人做好其它份内工作。</p>
--	--	--

			<p>4. 秩序维护员工作规范：</p> <p>大门岗：当无人员、车辆出入时，秩序维护员可自行坐岗休息；当有人员、车辆出入时应先起立，再进行询问、登记和查验工作。</p> <p>巡逻岗：负责校园内的秩序维护巡逻工作，以桂馨苑、教学楼、多功能厅、文体活动中心、食堂、办公楼、廉政文化展厅、桂华苑和职工宿舍区等值班点为重点，不定时向规定的范围路线进行巡视。</p> <p>请销假：秩序维护员凭书面请假条请假，班长负责安排好顶班工作，保证缺人不缺岗。</p> <p>5. 秩序维护员岗位工作细节：</p> <p>大门岗（接待来访人员时）：</p> <p>（1）礼貌询问来访人员的身份和目的。</p> <p>（2）如找重要部门或领导的必须问清楚是否有预约。</p> <p>（3）与被访部门（人员）联系核实并征得同意后方可将来访人员放行进学校，放行前必须先登记，必要时由专人带到目的地。</p> <p>（4）如来访人员有乘坐车辆的须引导到指定的地点停放。</p> <p>巡逻岗：</p> <p>（1）检查学校内各种设施（治安设施、消防设施、照明设施等）是否能正常运作；</p> <p>（2）巡视监控视频的盲区。</p> <p>（3）巡视停放在学校内的车辆。</p> <p>（4）处置学校内的各种突发事件。</p> <p>（5）按要求做好巡查登记工作。</p> <p>（6）与其它岗位的秩序维护员配合做好其他工作。</p> <p>6. 双方的责任与义务：</p> <p>采购人的责任与义务：</p>
--	--	--	---

		<p>(1) 教育本单位员工自觉配合、服从秩序维护员履行其职责。</p> <p>(2) 加强对安保秩序维护工作的领导、指导和监督，及时反馈工作意见和建议，便于投标人改进秩序维护服务工作。</p> <p>(3) 加强对秩序维护员履行职责情况进行检查和指导，对秩序维护员当月工作任务的完成、遵纪守法和履行职责等情况进行考评，考评结果将作为核发安保秩序维护员当月工资的主要依据。</p> <p>(4) 按照合同约定，每月按时足额支付秩序维护服务费。</p> <p>(5) 秩序维护员有突出表现或重大贡献的，以书面形式通报投标人。</p> <p>投标人的责任与义务：</p> <p>(1) 负责秩序维护员的工资及服装，为秩序维护员购买意外伤害险和意外医疗保险。</p> <p>(2) 秩序维护员在当班期间应穿着本公司统一配发的制服和标志，仪表端庄姿态良好，坚守岗位，认真履行职责，切实维护好责任区域内财产的安全。发生打架斗殴、盗窃及火灾等事故时，投标人有责任制止或及时报警，并积极配合警方做好调查、取证等相关工作。</p> <p>(3) 加强对秩序维护员组织纪律、思想教育的管理工作，不断提高队伍素质，努力提升秩序维护服务质量，充分展现本公司秩序维护的良好形象。</p> <p>(4) 做好秩序维护队伍的业务培训工作，不断提高秩序维护员的业务素质和处事能力，及时发现安全隐患，果断、妥善处置各种意外情况。</p> <p>(5) 负责自备秩序维护用的胶棍、手电筒、巡逻交通工具等。</p> <p>(6) 妥善保管和正确使用采购人提供的其它秩序维护设备用品（移交时有移交清单），造成人为损坏的由投标人负责。</p> <p>(7) 秩序维护员在当班期间要认真履行职责，维护好采购人的财物安全。若确因秩序维护员工作失职，造成采购人经济损失的，经公安机关认定，投标人负与失职责任相应赔偿，由对投标人负责的保险公司负责理赔，理赔额度、时间以保险公司程序为准，保险赔偿款为最高赔偿额。</p> <p>投标人的管理措施：</p>
--	--	--

		<p>为了提高秩序维护队伍综合素质和服务质量，努力实现采购人秩序维护管理工作“规范、科学、高效”的目标，投标人采取以下措施：</p> <p>(1) 加强秩序维护员的组织纪律、思想工作。每月进行一次专题教育，教育内容以职业道德、爱岗敬业、遵纪守法等为主，由公司领导备课主讲。着重、逐步解决秩序维护员的思想觉悟问题，从而增强秩序维护员的责任意识、法纪意识和服务意识。</p> <p>(2) 加强业务培训。秩序维护员上岗前，负责组织针对采购人具体情况的专门培训。</p> <p>(3) 加强检查监督工作。对秩序维护员履行职责情况进行检查、指导，每月不少于 2 次，不定期进行督查，形成有效的监督管理机制，及时发现和解决存在的问题。</p> <p>(4) 落实考评制度。投标人主动配合采购人对秩序维护员的工作情况进行监督和管理，采购人不定期进行检查投标人值勤情况，如发现秩序维护员在履行安保秩序维护服务中有违规违纪现象（包括上班时间迟到、早退、旷工、玩手机、睡觉、饮酒等），采购人每发现一次，每次在服务费中扣除 100 元。以此类推。对秩序维护员不履行职责或违法违纪的，视情节轻重，给予批评、教育直至解除聘用合同的处分。对秩序维护员当月履行职责和完成工作情况进行考评，考评结果将作为当月工资发放的主要依据。考评结果满意即全额发放当月工资。</p> <p>(5) 班长每月组织召开一次班务会，对当月的工作情况进行讲评，总结经验，促优改缺，提出改进工作的具体要求和建议，结合工作实际，拟定相关的业务培训内容培训。</p> <p>(6) 每月组织一次秩序维护员业务训练，提高秩序维护服务水平。</p> <p>(7) 一旦发生事故案件，负责人必须在第一时间赶到现场，协助采购人、配合公安机关做好相关工作。</p> <p>7. 意外情况的处置预案：</p> <p>(1) 火警。</p> <p>发生火灾时：(a) 立即报警并向采购人负责人报告；(b) 组织队员加强警戒，维护好现场秩序，有序疏散群众；(c) 充分利用现有的消防器材进行抢险作业；(d) 在现场领导的统一组织下开展安防工作；(e) 配合相关部门做好善后工作。</p> <p>(2) 盗警。</p>
--	--	---

		<p>发生盗窃时：（a）立即报警并向采购人负责人报告；（b）保护好现场，加强警戒，疏散围观人员；（c）在现场领导的统一指挥下开展工作；（d）配合公安部门做好相关工作。</p> <p>（3）骚乱。</p> <p>发生斗殴、骚乱时：（a）立即报警并向采购人负责人报告；（b）维护现场秩序，有序疏散围观人员；（c）对伤员进行施救；（d）组织队员加强警戒和巡逻；（e）配合警方控制现场局面；（f）在现场领导的统一指挥下开展工作。</p> <p>（4）停电。</p> <p>夜间停电时：（a）立即向采购人负责人报告；（b）执勤的队员必须加强警戒提高警惕，加强对出入校门车辆、人员的登记、询问和查验工作；（c）加强对重点部位的巡视；（d）对可疑人员进行监控。</p> <p>（5）协助采购人处置其它突发事件。</p> <p>四、相关要求：</p> <p>（一）投标人应具备遵守有关国家法律、法规和条例，具备《中华人民共和国政府采购法》和本文件中规定的条件，具有本项目的相关实施能力。</p> <p>（二）投标人按国家相关规定负责为本项目服务的员工购买养老，医疗，失业，生育，工伤保险。最低工资标准（不算加班工资）不得低于南宁市最新相关规定。</p> <p>（三）涉及用工方面的劳务纠纷、人身安全事故和劳动事故全部由投标人承担责任。</p> <p>（四）为切实做好服务和提高工作效率，当班服务人员要求统一工作服装。</p> <p>（五）投标人负责加强服务员工的组织纪律、思想教育，组织员工培训学习，增强员工的责任意识、法纪意识和服务意识。</p> <p>（六）投标人与采购人签订安全责任书，履行服务员工的安全管理。教育员工遵守国家法律法规，遵守学校有关规章制度，制定住宿管理规定，对员工住宿实行登记，禁止留宿无关人员。做好住宿区域的安全管理和环境卫生。</p> <p>五、违约责任及服务质量考核要求：</p> <p>（一）如因采购人原因，造成中标人未完成规定管理目标或直接造成中标人经济损失的，采购人应给予中标人相应赔</p>
--	--	--

偿，但因不可抗原因导致的除外。因当前正值国家对事业单位进行改革的特殊时期，采购人如因国家政策变动造成单位权属划转、撤销等不可抗原因，导致无法继续履行部分或者全部合同条款的，采购人有权解除合同且无须承担违约责任及补偿、赔偿责任，双方根据实际提供的服务期限据实结算服务费。

(二) 采购人每月对中标人进行服务评价，连续两个月出现不合格评价，或者 1 年内累计有 3 个月存在不合格评价的，采购人有权单方面解除合同，并没收全部履约保证金。评价标准由采购人单方解释。

物业服务月度评价表

物业综合服务项目	按合同工作标准		使用部门 签名	情况说明或详细描述
	合格	不合格		
食堂餐饮服务、食品安全管理				
客房服务				
培训班（会议）接待服务				
工程类服务				
清洁卫生				
绿化养护服务				
校园秩序维护服务				

(三) 采购人有权对中标人提供的所有投标材料进行核实（包括投标文件的内容及承诺、经营场所、相关资质等），中标人存在弄虚作假、提供虚假材料取得中标资格的，采购人有权单方面解除合同，并没收全部履约保证金。

(四) 如因中标人原因，造成不能完成规定管理目标或直接造成采购人经济损失的，中标人应给予采购人相应赔偿。采购人有权要求中标人限期整改，并有权解除合同，没收全部履约保证金。

(五) 因中标人管理不善或操作不当等原因造成重大事故的或发生偷盗案件价值折合人民币 500 元以上的，由中标人承担责任并负责善后处理（产生事故的直接原因，如双方有分歧，最终以政府有关部门的鉴定结论或认定为准），且采购

		<p>人有权解除合同，没收全部履约保证金。</p> <p>（六）采购人、中标人双方如因采取不正当行为或手段致使对方失去管理权造成对方经济损失的，应当承担全部责任。</p> <p>（七）中标人未经采购人同意，不按招标文件邀约条件配备服务人员或擅自更换中层管理人员的，限期 7 个日历天内按要求重新配备到位；7 个日历天内不能按要求配备到位相关人员的，处以 2000 元违约金；中标人一个月内不能按岗位要求配备到位相关人员的，采购人按中标人中标价人均月服务费扣除相关人员服务费，严重影响服务质量的，采购人有权单方面解除合同，没收全部履约保证金。</p> <p>（八）中标人必须承诺向所有工作人员实发工资不低于南宁市行业最低工资标准并按劳动法和社保法规定向所有工作人员缴纳社保，每月向采购人提供员工工资发放和五险购买明细表。中标人有不按规定的时间和范围提供员工工资发放和五险购买情况的，每发现一次，采购人将扣除少发薪酬金额并按当月物业管理服务费的 2%对中标人处以罚款，并限 7 日内整改；7 日内不能整改的，采购人将按当月物业管理服务费的 5%对中标人加处罚款；中标人一个月内仍然不能整改的，采购人按当月服务费的 10%对中标人加处罚款，并有权单方面解除合同，没收全部履约保证金，因采购人解除合同产生的一切损失由中标人承担。</p> <p>（九）中标人当月服务工作中有如下情形的，采购人有权按以下标准扣除服务费：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 中标人不按照有关劳动法规的规定及招标文件约定发放劳动报酬，造成人员变动频繁或人员配备不到位，严重影响服务质量的；中标人服务出现严重失误造成重大损失或重大影响的，或者特殊岗位服务出现较大错误的，如服务区域内发生火灾、人员伤亡、财产被盗（抢），重大泄密、因维护或操作音响等智能会议系统不当造成会议不能召开或中断、因恢复供电不及时造成重要设备宕机、损坏等，情节特别严重的，采购人扣减中标人当月服务费，因此造成的一切损失由中标人承担，采购人并有权单方面解除合同。 2. 因中标人未能履行本服务合同的约定，或者履行本合同未达到规定的考核标准，导致采购人人员的人身或采购人的财产受到损害的，中标人应当依法承担相应的法律责任及经济赔偿。 3. 合同终止/解除后，中标人应在 10 天内交回物业用房和相关档案资料，否则，中标人应按日向采购人支付违约金 1000 元，逾期 20 天后，违约金加倍且采购人有权没收全部履约保证金。
--	--	---

4. 中标人在日常考核中如发现工作不合格、不达标的，采购人按如下《考核管理办法》规定扣罚中标人。当月扣罚金额达到 20000 元的，采购人按当月服务费的 10%对中标人加处罚款，并有权单方面解除合同，并没收全部履约保证金。

考核管理办法：

考核检查内容	物业公司缴纳罚款额度	备注
未建立健全适用于采购人的综合物业服务项目的规章制度、操作规程、质量标准等管理体系。	每次罚款 1000 元。	
未如实全面地填写各项操作记录、维修记录、物料使用记录、技术资料留档、人员考核等各项管理体系的工作记录。	每次罚款 1000 元。	
应急预案制定、演练、总结、整改等实施不符合实际、达不到要求，出现紧急情况无法有效妥善处置。	每次罚款 1000 元。	
配置的服务人员数量及资质与合同约定不一致，经督促提醒未按要求及时整改。	每次罚款 1000 元。	
发生重大失责行为，造成不良后果。	每次罚款 10000 元。	
工作人员服务态度端正，佩戴明显标志（工作牌），穿工服，讲文明礼貌用语、服从和接受后勤管理人员的指挥和检查。	每发现一次不合格者罚款 50 元。	
值班保安一定要坚守岗位严禁脱岗。不得擅自离开岗位或睡觉。	每发现一次不合格者罚款 100 元。	
保安值班时不准嬉笑打闹，不准看书、看报或进行其他与值班无关的事。	每发现一次不合格者罚款 50 元。	
保安要严格检查进出大楼物品，严禁易燃、易爆、有毒等危险物品进入大楼。	每发现一次未检查者罚款 100 元。	
大楼附近严禁打架、斗殴、寻衅滋事的事件发生；严禁盗窃和人为破坏行为。	每发现一次罚款 500 元。	

			消防设备、器材和消防安全标志是否在位，状态是否良好，发现破损应及时维修更换。	每发现一次不合格者罚款 100 元。	
			安全通道无违规占用、无杂物堆放等现象。	每发现一次不合格者罚款 100 元。	
			闲杂人员进入大楼，院内车辆乱停乱放，不及时制止者。	每发现一次罚款 100 元。	
			建筑物内公共楼道、步行梯、电梯间、卫生间、大堂、门厅、会议室保洁及时、无死角。	每发现一次不合格者罚款 100 元。	
			大楼外观完好、整洁、外墙、广场路面、绿地、散水坡、停车场、水池、楼梯入口台阶保洁及时、无死角。	每发现一次不合格者罚款 100 元。	
			果皮箱、垃圾箱等环卫设备内部垃圾及时清理，外表无污迹，垃圾箱周围无散落垃圾，污迹。	每发现一次不合格者罚款 100 元。	
			雨、污水管井的井底无沉淀物，水流畅通；井盖上无污物，盖板无污迹。	每发现一次不合格者罚款 100 元。	
			地面地漏完好无堵塞，无大面积积水，明沟、暗沟排水畅通，无垃圾，无溢流现象。沟盖板安装牢固、平稳。	每发现一次不合格者罚款 100 元。	
			垃圾中转站、收集箱垃圾不能溢出，周围无散落垃圾，无明显污物。有效控制蝇、蚊等害虫孳生。	每发现一次不合格者罚款 100 元。	
			绿化带、草坪、灌木定期浇水、修剪、养护、施肥，所有绿化长势良好，整齐美观，无病害、无斑秃无人为损坏；杂草经常进行清除。花草树木枯死应在一周内清除更换。	每发现一次不合格者罚款 100 元。	
			特殊工种人员必须具备相应的专业资质，持证上岗。	每发现一次不合格者罚款 200 元。	
			值班室上班时喝酒、睡觉、玩手机、擅离岗位者。	每次罚款 100 元。	
			值班室保持清洁、卫生、采光、通风、照明良好。	每发现一次不合格者罚款 100 元。	

			设备机房内整洁，无烟头无乱堆现象，保持机身洁净仪表清晰，设备、阀门、管道工作正常、无跑冒滴漏。	每发现一次不合格者罚款 100 元。	
			因维修保养不及时造成设备故障问题者。	每次罚款 500 元。	
			接到采购人报保修，维修人员在规定时间内到达现场，维修及时。	每发现一次不合格者罚款 100 元。	
			二次供水水箱按有关规定必须定期清洗，消毒加药。水质符合卫生要求，水箱加盖上锁，水箱口、污水管口安装防虫纱网。	每发现一次不合格者罚款 500 元。	
			未及时巡查发现随意乱拆乱改室内装修或乱装乱钉已造成事实者。	每次罚款 100 元。	
			对待采购人的顾客态度蛮横或与采购人的顾客吵架、打架者。	每次罚款 200 元以上。	
			大楼内单位发生有效投诉。	每次罚款 200 元以上。	
			不服从分配顶撞领导，对所分配的工作处理不及时、不到位或置之不理者。	每次罚款 200 元。	
			物业中心落实上级主管部门下达的任务不及时、不到位或置之不理者。	每次罚款 300 元。	
		<p>六、特别约定</p> <p>（一）物业公共部位的维修、养护和管理，公共部位和相关场地及办公室的卫生清洁、保洁、垃圾收集、清运，排污管理的疏通，所有物业范围内的除“四害”以及下水道、化粪池的定期清理。特别约定如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 清洁物耗中的卫生间用卷筒纸、擦手纸、洗手液和各办公室内工作人员用的垃圾袋不需物业管理公司负责； 2. 除上述外，其他的部位清洁及清洁需要的各种物品及消杀药物的费用由物业管理公司负责； 3. 由环卫部门收取的垃圾清运费，费用由采购人负责。绿化及建筑垃圾由产生的单位和个人负责。 			

			<p>4. 雨、污水井清掏费用由物业管理公司负责，化粪池清掏费用由采购人负责。</p> <p>5. 服务区域小维修在 500 元以下的人工费用由中标人负责（不包含材料费用）。</p> <p>6. 采购人如有重大工作任务需要增加人员的，由中标人自行调剂，不再另行增加费用。</p> <p>（二）物业公共设施、设备的维修、养护、运行、清洁、保洁和管理。包括但不限于：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 共用的上下水管道、落水管； 2. 共用照明； 3. 楼内消防系统； 4. 供配电系统； 5. 空调系统； 6. 二次加压供水系统； 7. 设备机房； 8. 监控及安防系统； 9. 电梯系统 <p>（三）物业公共部分部位、会议室、办公室植物摆放（要求规模适宜，品种多样并更换及时）与护理。</p> <p>（四）公共绿化管理。</p> <p>（五）会议室的会务服务。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供会前、会后清洁服务； 2. 提供会场桌椅摆放服务； 3. 按会议要求提供茶水、设备调试及录音等音响服务。 <p>（六）物业区域内车辆行驶、停放、保管及交通设施、设备的维护和管理及特种设备维保的监管。</p> <p>（七）公共秩序维护、安全防范等事项的管理和服务（包括执勤、巡视、安全监控和违禁危险品监控及避雷、防火、防盗、防破坏、防事故、抢险及协助处理突发事件等工作）。</p>
--	--	--	---

		<p>(八) 房屋日常养护维修。定期检查房屋安全状况，完善记录，及时向采购人报告发现问题并提供解决方案供采购人决策参考，遇紧急情况时，采取必要的应急措施。</p> <p>1. 建筑结构、屋面、外墙面、屋顶、大堂、公共门厅、走廊、过道、楼梯间、门窗等的维修、养护及管理；</p> <p>2. 物业附属道路、沟渠、水池、井、停车场等维护、清理与修缮。</p> <p>(九) 物业管理区域内装饰、装修物业的行为管理。</p> <p>(十) 应急管理。制定各类突发事件的应急预案。重大事件时期、重大自然灾害期间启动应急管理预案，做好安全稳定和防灾减灾工作。市政停电时，办公楼必须 5 分钟内切换到备用电源恢复供电（含计算机房专用电路）。</p> <p>(十一) 物业档案资料管理。档案和资料的管理包括：业主档案、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。</p> <p>(十二) 采购人与中标人协商后，认为有必要交给物业公司管理的其它项目。</p> <p>(十三) 采购人认可的，中标人在投标文件中承诺的其他事项。</p> <p>(十四) 供电、照明、给排水、空调、消防、监控系统年检、日常维护、零星维修费用（500 元以下，不含材料）由物业管理公司负责；</p> <p>(十五) 电梯设备的检测、维护保养、维修费用（500 元以下）由物业管理公司负责。</p>
二、商务条款		
★服务期限及地点、方式要求	<p>服务期限：2 年，从 2023 年 5 月 16 日起至 2025 年 5 月 15 日止。采用“1+1”的合同模式，采购合同一年一签。先签订第一年期合同，在第一年合同期满的前 1 个月内，由采购人对中标人履行合同情况作出充分评估后，确定是否续签第二年的合同。第一年合同期的前 3 个月为试用期。试用期内，如因中标人原因，中标人未能履行本服务合同的约定，或者履行本合同未达到规定的考核标准，采购人有权解除合同。</p> <p>服务地点：广西区内采购人指定地点。</p> <p>服务方式：现场服务。</p>	

★报价要求	<p>本次报价须为人民币报价，报价包含了但并不限于本项目各项购买服务及相关服务等费用和所需缴纳的所有价格、税、费。对于本文件中明确列明须报价的服务，投标人存在漏报的，将导致投标被否决。对于本文件中未列明，而投标人认为必需的费用也需列入总报价。在合同实施时，采购人将不予支付投标人没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包括在总报价中。</p>
★付款方式	<p>按月支付，采购人在每月终后 15 个工作日内向中标人支付上月物业管理服务费（如有考核未达要求，则会扣除中标人考核未达要求而应被扣除的部分）。其中，常驻特岗人员的物业管理服务费按驻场人数及到场工作时间支付给中标人。</p> <p>采购人付款前，中标人应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至中标人提供合格发票，并不承担延迟付款责任。</p>