

## 一、项目概述

某所区生活服务外包包括但不限于生活调度安排、食堂、招待所、会议室、维护维修等日常管理运行，房屋及建构筑物的日常管理维护，服务范围内所有设备设施的运行维护管理等。

## 二、采购需求一览表

序号	包件号	包件名称	项目名称	数量	合同履行期限	服务地点
1	1	某所区生活服务外包	某所区生活服务外包	1项	合同签订生效后3年	四川省广元市剑阁县开封镇甲方指定地点

## 三、具体需求或要求

### ★1.服务范围

(1) 人员生活调度安排等，包括订送加班餐、日常运行数据统计分析等；

(2) 所区内招待所、食堂、体育场馆、会议室、展陈室、阅览室、办公室、洗衣房、健身房、文化娱乐场馆及设施等日常管理运行；

(3) 生活区环卫绿化、基础设施运维等；

(4) 生活区房屋及建构筑物的日常管理维护；

(5) 生活区内所有设备设施的运行维护管理等；

(6) 协助甲方开展各类活动。

### ★2、服务总体要求

(1) 乙方应组建项目团队，派驻甲方指定地点，且全月在岗（每月在甲方现场工作时间不少于20天）成员不少于50人。

(2) 乙方应定期对员工进行专业技能、质量、安全、保密

等培训，定期对员工服务质量、专业技能进行考评；定期对入住和用餐人员进行满意度调查和回访。

(3) 核心团队成員不少於12人，須從與乙方簽訂勞動合同的人員中選取具有對應崗位工作經歷、工作時間長、經驗豐富的在崗人員。

(4) 項目核心團隊成員須提供《擬派項目核心團隊成員汇总表》和《擬派核心團隊成員簡歷表》。乙方實際派駐甲方現場的團隊成員人數、核心團隊成員人數必須與合同要求一致，核心團隊成員與《核心團隊成員清單》完全一致。乙方的項目團隊應在合同簽訂後的15日內組建完成到場，並通過甲方審核。

(5) 核心團隊成員構成及崗位要求詳見表5-1。

表5-1 核心團隊成員清單

序號	崗位名稱	最低人數要求	崗位要求
1	項目經理	1	3年以上（含3年）旅店業項目主管從業經驗。
2	廚師長	1	3年以上（含3年）廚師長從業經驗。
3	客房領班	2	3年以上（含3年）客房服務主管從業經驗。
4	餐廳領班	1	3年以上（含3年）餐廳服務主管從業經驗。
5	庫管	1	3年以上（含3年）庫房管理從業經驗。
6	核算	1	3年以上（含3年）核算從業經驗。
7	維修人員	1	具有中華人民共和國特種作業操作證（高壓電工作業）
8	廚師	4	3年以上（含3年）廚師從業經驗。
核心成員合計		12	

(6) 乙方組建團隊所發生的所有費用，包括但不限於人工費、房租費、差旅費、住宿費、送餐車購置費、伙食費、培訓費等，均由乙方自行承擔。

### 3、各服务内容具体要求

#### (1) 招待所概况

所区内按招待所模式运行的房屋主要包括：1-5 招、27 号楼，面积共计约 12000 平方米，其中：客房 280 间（单间 164 间，标间 49 间，单人间（无卫生间）23 间，套房 4 间，长住房 40 间。

所区外包服务人员员工宿舍主要集中在 5#、6#、7# 三栋楼，房间共计 50 间，面积约 3000 平方米。

#### ★① 房间定价

房价由甲方确定，乙方不得擅自调整房价，具体详见表 5-2，若有调整，以甲方通知为准。

表 5-2 招待所客房定价

地点	房间类型	价格	午休价（元）	备注
1-5 招	单人间	268（元/间·天）	134	带卫生间
	标准间	268（元/间·天）	134	
	套 间	380（元/间·天）	190	
	单人间	200（元/间·天）	100	不带卫生间
27#楼	长住房	268（元/间·天）	134	固定不流动，未登记入住期间不收取费用
5#、6#、7#楼	外包人员 员工宿舍	300（元/间·月）	-	水电气网络等费用自理，不提供客房服务，所需生活用品自行配备。

注： a.午休价不超过 6 小时，超过 6 小时，按天收取服务费。

b.若有新增客房，按照上述标准定价。

#### ② 客房信息化管理

乙方须配备日常管理运行必备的信息化管理工具，包括

酒店管理系统等，至少具有手机客户端功能，可以满足客房预定、自助登/退房、新闻推送、宣传、满意度调查等功能。

★③服务人员

A.总人数不低于22人，其中管理人员不低于2人，至少具备3年以上（含3年）客房服务经验。

B.前台服务人员至少3人，具备3年以上（含3年）前台管理经验，能够熟练使用办公软件和税控系统，具备文字编辑、数据统计和处理突发事件能力。

C.客房服务人员至少具备3年以上（含3年）客房服务经验，身体健康。

★④客房清扫整理

A.住人房：每日进行客房清扫整理、更换布草、更换低值易耗品；配备桶装和瓶装饮用水（不限量）；客房内洁具和杯具清洁、消毒；客房水电设备设施安全检查，绿植养护管理等。

B.未住人房：按住人房的标准每周进行一次清扫整理。

C.公区卫生标准按照客房清扫标准执行，卫生标准、检查流程详见附件5-1-1。

★⑤客房服务配备

A.茶点类

为入住人员配发水果牛奶点心等，配发标准由甲方制定；退房时为入住人员配发牛奶点心等误餐食品，配发标准

由甲方制定，每周更换种类；入住期间配备茶叶品类不低于2种、袋装速溶咖啡1种，配置标准由甲方制定。

#### B.日常生活用品

为入住人员提供一次性牙具、拖鞋、洗脸巾、浴巾、毛巾、剃须刀、洗发水、护发素、沐浴露、洗衣液、肥皂、纸巾、吹风机、护理包等，配备标准由甲方制定。

#### C.其他日常服务

为入住人员提供日常衣物洗涤、烘干、熨烫服务，自收到衣物起6小时内完成。

为入住人员提供基本理发服务，理发师能独立完成剪发、吹风、梳理服务，理发所用剪刀等由乙方自行配置，服务地点为某所区固定场所，服务时间18:00-21:00。

为入住人员提供手机充电、自动售卖零食、非密打印复印等便民服务。

客房至少配备1盆绿植或花卉，由乙方购买，从招待所各种生活用品和消耗材料支出。

为入住人员提供用餐、出行等生活服务咨询。

### ★⑥日常管理要求

A.办理入住登记、退房结算的等待时间不超过3分钟；

B.每天统计人员入住信息及存量房信息，并反馈甲方，客房存量不足20间时报甲方进行预警。

C.衣物、布草、窗帘、白大褂等分机洗涤。

D.每日进行生活区巡查，包括设备设施（设备设施清单详见附件5-2），清点物品，发现问题及时处理或上报。

E.服务总台24小时值班，值班人员具备开/退/续房、开票、查询等业务能力。

## **(2) 食堂**

### **★①就餐规模**

满足不低于堂食300人及盒饭100人同时就餐需求，用餐人员排队取餐时间不高于10分钟。

### **★②人员配置**

厨师团队（领班、厨师、厨工、洗碗工）配置不低于20人，厨师中至少4名具备3年及以上（含3年）团餐（300人及以上同时用餐）经验，厨师及厨工须掌握后厨设备设施操作流程和设备使用方法，具备处理突发事件能力。

### **★③菜品定价**

按照每种菜品实际消费原材料（含食材及调料）+3%消耗原材料（含材料损耗）确定价格（菜谱价格），经甲方确认后按定价向用餐人员出售。

食材菜谱价格=1.03Σ实际消耗的原材料

原材料价格为乙方实际采购的价格，以乙方提供的发票或与甲方认可的材料采购价格相关的会计凭证为准，但不得高于投标人承诺的食材价格下浮比例。

当食材价格波动超过 20%时，重新定价。

#### ★④每餐具体要求

##### A.早餐

由乙方提供,入住人员免费用餐，餐标为 20 元/人·餐。

具体标准如下：

主食：面点不少于 4 类，糕点不少于 3 种，粥不少于 2 种，面条或米粉或抄手每餐提供。

副食：蛋类不少于 2 种（煎蛋和白水蛋等），甜品（汤汁类）不少于 2 种，豆浆、牛奶、水果每餐供应，时令蔬菜不少于 3 种，荤菜不少于 2 种，自制下饭菜（泡菜、咸菜等）不少于 2 种。

##### B.午餐

由用餐人员自行缴费，结算方式为刷生活卡、微信、支付宝、银行卡等，不得现金结算。

主食：米饭不少于 3 种，面点不少于 1 种，粗粮不少于 1 种，甜品（汤汁类）不少于 1 种。

副食：荤菜不少于 6 个（猪肉、牛羊肉、鸡鸭、鱼肉虾等合理搭配，每次不少于 4 种肉类食材），素菜不少于 3 个，荤汤不少于 1 个，时令水果每餐供应，自制下饭菜（泡菜、咸菜等）不少于 2 种。

每餐须提供免费汤或饮品。

##### C.晚餐

由用餐人员自行缴费，结算方式为刷生活卡、微信、支付宝、银行卡等，不得现金结算。

主食：米饭不少于2种，稀饭不少于2种，面点不少于3种，糕点不少于2种，甜品（汤汁类）不少于1种，面条或米粉或饺子每餐提供；

副食：荤菜不少于4个，素菜不少于3个，凉卤菜不少于2个，自制下饭菜不少于2种。

单锅小炒不少于4种，每周更换菜单。

每餐须提供免费汤或饮品。

#### **D.盒饭**

满足100人左右用餐需求，盒饭配送时间不高于30分钟。

由用餐人员自行缴费，结算方式为刷生活卡、微信、支付宝、银行卡等，不得现金结算。

准备两种价格标准盒饭，供用餐人员选择。价格标准分别为15元/人和25元/人，注意营养搭配。

盒饭配送所需车辆司机由乙方提供，车辆满足安全运行要求，其中送餐厢式车不得少于两辆，送餐单程约10km，送餐点约30个。配送时间：中午11:20-12:30，下午17:20-18:30。

#### **E.节假日及周末用餐**

用餐人数50人及以上（堂食及盒饭之和，下同），按上述要求备餐。

用餐人数低于50人时，可以适度精简菜品种类，但须

开设单锅小炒（不低于4种）。

#### **F.特殊情况用餐**

如需对外提供用餐等，根据具体情况与甲方协商提供。

### **★⑤食品安全**

A.禁止直接采购散装干杂类食品，使用过程中贮存散装食品时应在贮存醒目位置标明其名称、生产日期、保质期、食品生产经营者名称及联系方式等内容。

B.乙方对采购食材的验收、加工、储存、留样等须符合国家食品卫生相关要求。

C.乙方应按规定对添加剂进行严格管理，除非食品制作必须，不得使用食品添加剂；食品添加剂进货时应查验许可证和相关证明文件。

D.库房不得出现食材腐烂、变质、过期等情况；蔬菜农残指标达到国家相关行业标准。

E.乙方不得采购已加工好的熟食（如卤菜等）直接供用餐人员食用；采购的半成品须满足食品安全卫生要求，有食品合格检验检疫证书等，并可追溯。

F.禁止向用餐人员提供隔夜食品和已变质食品。

G.乙方应按《中华人民共和国食品安全法》相关规定开展日常监督检查，检查结果记录至少保存2年。

### **★⑥环境卫生**

每天对后厨、餐厅、室外就餐桌椅进行消毒；至少每月

1次四害治理；按明厨亮灶要求进行后厨管理。

### (3) 会议及展陈室

#### ★①规模及收费标准

主要为所区提供会议服务和展陈室服务，共有5个会议室和1个展陈室，分布在5栋建筑内，面积约1000 m<sup>2</sup>，分别可容纳28-70人使用，平均年接待场次约500场，会议及展陈室定价由甲方确定，乙方不得擅自调整，具体定价见下表。

表 5-3 会议及展陈室定价

地点	房间类型	全天	半天	备注
1招	一会议室	300	150	
5招	二会议室	300	150	
食堂楼下	三会议室	600	300	
指挥部办公楼	四、五会议室	300	150	
展陈室	展厅	1000	500	含讲解
展陈室	展厅	600	300	不含讲解

注：若有新增会议室，按照会议室规模，参考上述标准定价。

#### ★②人员配置及要求

A.服务人员配置不得低于3人，要熟练掌握会议室及展陈室各项仪器设施设施的使用，会使用投影仪、视频会议系统（非密）、计算机（非密）等设备。

B.会议服务及展陈室讲解人员形象气质佳。

C.应遵守职业道德，统一着装，严格遵守甲方各项管理制度。

D.有重要会议及重大活动，服务人员需请甲方人员现场确认场所布置情况。

E.建立相关服务管理制度，制定各类现场检查表，经甲方认可后实施。

F.会议室须配备纸、笔、咖啡、茶叶，配置标准由甲方制定。

G.会议服务基本要求、具体作业频次及质量标准详见附件5-3。

#### ★（4）办公区域卫生

主要为2栋办公楼办公区域提供保洁等服务，做到卫生整洁，环境良好。办公区域面积约1000 m<sup>2</sup>。卫生保洁标准参考客房清扫标准。

#### （5）娱乐场馆（阅览室、OK厅、棋牌室、体育馆）

##### ★①阅览室

阅览室面积约300 m<sup>2</sup>，现有藏书约50000本，预计每年甲方增加100本，具体要求如下：

A.服务人员可兼任其他工作，要会使用计算机，会利用word、Excel等软件进行文档编写和数据统计等。

B.负责阅览室日常运行管理，包括图书清点、建档、借阅、保管等。

C.至少每半年对图书资产进行盘点，并将盘点情况上报甲方备案。

D.为借阅人员提供茶水、咖啡服务，茶水咖啡标准与会议室标准保持一致。

E.每日对阅览室进行清理和打扫，标准和要求同客房清扫标准。

F.阅览室开放时间为每天 18:00-21:00，开放期间须有服务人员值守。

### ★②体育场馆

1 个标准室外篮球场和室内体育场馆，室内体育场馆面积约 1500 平方米，包括：200 m<sup>2</sup>左右健身区域，300 m<sup>2</sup>左右的乒乓球区域，剩余为羽毛球场地和配套的更衣间、卫生间。主要要求如下：

A.场馆服务人员须掌握场馆内各体育设施使用及注意事项，为使用的人员提供咨询服务和健身指导。

B.每日对场馆及体育设施进行卫生和保洁，标准和要求同客房清扫标准。

C.每日对体育设施进行巡检，维修周期不超过 3 天，若有特殊情况，与甲方报备。

D.提供桶装水和瓶装水服务。

E.场馆开放时间：6:00—8:00;17:35—22:00。

### ★③OK 厅、棋牌室等

1 间 OK 厅和 3 间棋牌室，面积约 500 m<sup>2</sup>，主要要求如下：

A.OK厅服务人员须熟练应用点歌系统、投影等设备，每月至少更新1次曲目。

B.每日进行卫生和保洁，标准和要求同客房清扫标准。

C.每日对点歌系统、音响、话筒等进行检查，确保每天能够正常使用。

D.提供茶水、棋牌等服务。

E.开放时间：18:00—22:00。

### ★(6) 环卫绿化

A.负责所生活区人工绿化地带的日常管护工作，绿地面积约2万平方米。负责人工绿化带的浇灌、施肥（每年不少于3次）、除草、修枝、打药（每年不少于2次）等工作，确保各种绿化植物健康生长。

B.负责所生活区公路干道行道树和景观树的管护工作，数量约664棵，保证成活率100%，发生自然灾害等特殊情况除外。负责道路两旁行道树的树干刷白（每年一次）、病虫害防治、修剪树枝，负责清除道路两旁的杂草、枯叶、石块等工作。

C.负责处理和清运产生的餐厨废弃物、绿化垃圾、生活垃圾等；每两周清理一次隔油池；产生的各类垃圾须及时处理，倾倒在合法的垃圾处理场内，严禁随意倾倒垃圾。

D.负责所武警营房门口至一所三岔路口主干道（长约4.0公里），龙桥检查站至Y990乡道主干道，（长约2.5公里）

的清扫和保洁工作，负责路边 2 米范围内杂草、树枝的清理，确保路面随时保持清洁无杂物（无生活垃圾、无泥土、无石块、无树枝），保障车辆和行人的通行通畅。

E.负责所生活区围墙之内建筑物周边水泥硬化地面、围墙巡更道的日常清扫保洁工作（约 3 万平方米），负责建筑物周边树枝、杂草、石块的清理和外运工作。

F.负责所生活区围墙内及主干道路两侧排洪沟渠（总长约 5500 米）的日常维护及处理工作，负责沟渠内各种杂物的清运、疏通工作，确保排洪通畅。

G.负责所生活区 1 个消防水池（4700 立方）的日常维护工作，负责消防水池内、外两侧杂草的清理和外运处理，负责消防水池的蓄水工作。

H.负责所生活区垃圾的收集和清运倾倒工作，乙方派出专用垃圾运输车辆和人员，定期运走垃圾并对食堂边垃圾房进行清扫；负责运走的垃圾倾倒在合法的垃圾处理场内，不准随意倾倒垃圾，清扫工具全部由乙方负责。

I.负责所生活区四害消杀工作，确保生活区四害消杀工作有效执行。

J.至少每季度清理 1 次油烟系统，至少每年清洗 1 次玻璃幕墙。

K.负责所区日常绿植、花卉摆放及养护，包括节假日场所布置、花卉租赁摆放等，保证一年四季常青。

L.绿植、花卉、绿化工具、耗材、肥料、药剂、垃圾运输车辆等由乙方全部负责。

### ★（7）设备设施日常管理

A.设备设施维修维护日常管理至少配备2人，须持有有效期内的中华人民共和国特种作业操作证（高压）。

B.设备设施的保管、安全运行和保密等由乙方负责，按国家相关标准执行。

C.所有设备设施每半年进行资产盘点1次，并将资产盘点情况报甲方备案。

D.负责生活区内主给排水管线（含消防）巡查报修，室内供水设施、低压电气线路及设备日常维修保养。

E.生活区内所有电器设备设施的日常管理及维护维修。

F.乙方负责净水设备的日常维护，定期更换净水设备超滤膜，确保用水达到国家标准，相关费用从零星维修基建中支出。

G.乙方负责食堂天然气的日常维保、检查，保证天然气的安全使用。

H.设备设施运行期间，工作人员不能离岗，随时注意观察设备设施运行情况，严格巡查、巡视设备设施的安全运行状态，发现问题及时上报或按要求处置。若有24小时运行的设备，须配置24小时值班人员。

## ★（8）网络运维

A.负责所生活区的三网运维工作，确保通信、网络的正常使用。

B.服务、维护内容包括：电话、宽带、高清数字电视、借书系统、食堂结算系统、门锁系统、登房系统、房间预订系统、行为管理系统等实行代维，保障设备的正常运行和使用。

C.三网运维涉及的网络安全及保密由乙方负责，相关要求按国家相关规定执行。

## ★（9）能源动力

所生活区所需的水电气等能源动力由乙方负责，包括费用缴纳，能源动力的供应与地方政府协调等，确保水电气等能源的正常使用。

## ★（10）采购

A.乙方至少设置1人专门负责采购工作，该人员须掌握国家和院相关采购制度。

B.乙方应按国家相关要求建立并实施严格的采购管理制度，相关制度报甲方审核通过后实施。

C.乙方至少每季度对采购的合规性和采购质量进行监督检查，并将检查结果报甲方备案。

D.所有材料均由乙方自行采购，材料价格为实际采购价

格，不得高于乙方投标时的下浮比例。

E.乙方负责材料验收并按规定索要相关证明文件（合格证、动检疫证明、蔬菜农残检测等），公示存档，存档时间至少1年以上。

F.消费扶贫、乡村振兴等甲方有明确要求的，按甲方要求进行采购。

G.乙方应建立合格供应商名录并报甲方备案，合同签订后1个月内，乙方应将供应商相关材料报送甲方，所有产品/服务均应从合格供应商名录中采购。新增合格供应商时，乙方应与新的供应商签订协议或采购意向书，并报甲方审核通过后，方可从新增供应商采购产品/服务。

H.乙方应按国家和院相关要求建立材料采购管理制度和 workflows，确保采购材料的品质，相关制度报甲方审核通过后实施。

I.乙方应及时将材料采购价等推送至微信公众号或餐委会群，接受甲方全面监督。

J.乙方须接受甲方对材料采购、定价等全面监督检查，不得采购或使用腐烂变质或质量不达标的原材料。

K.甲方有权对乙方采购活动进行监督检查。

## ★（11）出入库管理

A.乙方至少设置1人进行材料出入库管理工作，该人员

须熟练使用 word、Excel 等软件进行文档编写和数据统计等，了解国家材料出入库等相关管理制度和要求。

B.乙方应按国家相关要求建立并实施严格的出入库管理制度，做到帐物相符、按月盘存和据实结算，确保储存、使用过程受控。

C.乙方应每周公示主要食材供应商资质清单、原材料采购价格、供货渠道、检验检疫、安全卫生情况以及食品添加剂使用信息，接受监督，及时回应和处理大家关切的问题。

D.乙方至少每半年对材料库进行清点和盘查，并将盘点结果报甲方备案。

E.乙方应接受并配合甲方对材料出入库管理的各个环节的监督检查和审计。

## ★ (12) 财务管理

A.乙方应具有健全的财务管理制度，至少具有 2 人以上持有初级会计资格证书或以上资格证书的会计人员。

B.乙方为本项目提供专业的财务服务，包括财务预算、核算、收入、支出、成本控制、编制财务报表等工作。

C.乙方须开设专户对本项目进行核算，专款专用并专户核算，收支两条线管理。

D.本项目分两个部分独立建账核算。食堂部分独立建账核算；招待所、会议、环卫绿化、设备维修维护等剩余部分建账核算。每季度上报财务报表、成本核算明细账。

E.乙方至少每季度对财务管理情况进行监督检查，并将相关检查情况报甲方备案。

F.乙方应按期支付供应商货款和员工工资，应付账龄不得超3个月。

G.乙方应进行成本控制，材料损耗率控制在 $\pm 3\%$ 以内，菜品售卖价与食材成本偏差控制在 $\pm 3\%$ 以内。

H.每一合同年度内，在每一年结束后，由甲方委托会计师事务所根据合同、投标文件、年度预算、计划等对年度的管理运行服务费用、据实结算费用进行审计，不合规审减的支出由乙方自行承担，多余的预付款结转下年使用；三年合同周期结束后，核算总费用，以第三方审计报告为准，乙方将结余资金、不合规支出等退还甲方。第三方审计由甲方委托，费用由乙方支付。

I.乙方提供的各类发票、凭证、资料等须真实有效，符合财务审计要求及国家相关规定。

### ★ (13) 其他

#### ① 设备设施的更新或新增

目前的设备设施已基本可以满足生活区的日常运行，设备设施详见5-2，若合同期内还有必须新增或更换的设备设施，单项2万元以内（含2万元）的形成固定资产的设备设施由乙方自行购置，资产归乙方所有，按设备设施使用年限折旧分摊至服务期内每年管理费用，每年购置费总额不超过

20 万元；按照国家标准不形成固定资产的设备设施，由乙方负责购置或新增，相关费用从招待所各种生活用品消耗材料费用支出，权属归甲方所有；若为乙方自行购置的，权属归乙方所有；2 万元以上的设备设施由甲方购置。

本项目新增或更换的产品如涉及在节能产品政府采购品目清单内且为政府强制采购产品，须采购节能产品，并提供产品型号的节能产品认证证书复印件。

本项目新增或更换的产品如涉及在节能产品政府采购品目清单内且为政府优先采购产品或环境标志产品，须优先选用节能产品或环境标志产品，并提供产品型号的节能产品或环境标志产品认证证书复印件。

## ②零星维修基建

生活区内，单项 5 万元以内（含 5 万元）的零星基建或维修由乙方负责，甲方实际使用数量按实际需求确定，并按实际发生数量据实结算。每年预算限额 50 万元；单项 5 万元以上的零星基建或维修由甲方负责。

③所有团队成员应经县级以上医院体检合格，禁止有职业禁忌人员入职，持有效健康证方能上岗。乙方须购买国家规定的相应社会保险。团队成员上岗前须提供无犯罪记录证明。

④乙方在合同履行期间如团队成员需进行变更，乙方须提前 10 个工作日书面向甲方提出申请，经甲方同意后人员进行变更，变更后人员满足派驻岗位要求，且不低于变更前人员，

变更后人员须按照甲方要求提供上岗前相关资料，资料通过甲方审核后方可上岗。

#### ⑤费用说明

A.管理运行服务费用包括但不限于乙方人员工资、奖励、办公设备和用品、劳保、工会经费、服装费、住宿餐食费用、乙方用于本项目设备设施折旧费、第三方审计费用、利润及税金等。

B.招待所各种生活用品及消耗材料包括但不限于牙膏、牙刷、毛巾、剃须刀、茶叶、咖啡、水果、牛奶、点心、布草、床、清洁洗涤用品、会议消耗材料、展馆消耗材料、不形成固定资产的设备设施等。

### (14) 方案和管理制度的要求

#### A.突发事件处理方案

- a.食物中毒应急预案及处理措施；
- b.现场投诉处理方案；
- c.意外事故处理方案；
- d.消防应急预案及处理措施；
- e.供应链不能保证供货的预案。

B.食材采购方案（含供应商遴选、食材运输方案）、食材出入库管理方案、食品（菜品）质量控制方案（含供餐方案）、食品安全管理方案（含环境卫生）等。

C.客房服务方案、前台管理方案、清扫整理方案、洗衣

服务方案、招待所生活用品和消耗材料出入库管理方案等。

D.会议服务方案、展陈室服务方案、办公区服务方案等。

E.阅览室服务方案、体育场馆服务方案（含组织健身活动）、OK厅棋牌室服务方案等。

F.环卫绿化方案（含节假日花卉摆放布置）。

G.网络运维方案（含停网等紧急情况处理方案）、设施设备运维方案（含结算系统故障紧急处理方案）、房屋及建构筑物的日常管理维护方案（含招待所、食堂、娱乐场馆、办公楼等房屋日常管理维修方案）。

H.采购服务方案（至少含服务、维修、基建、食材、耗材、零星、紧急采购等）、采购管理制度（含服务、维修、基建、食材、耗材、零星、紧急采购等）、出入库管理制度（含人员管理、出库、入库、盘库、奖罚等管理要求）。

G.保密管理方案（含人员、设备设施、工作信息等保密管理）、安全管理运行方案（含人员、材料、设备设施、网络运行等安全管理）。

H.财务管理运行方案、经费监管制度、零星基建管理制度、零星维修管理制度。

## 招待所客房卫生标准及检查流程

### 一、客房卫生标准：

1.墙面地面卫生：天花光洁，明亮反光，无蛛网、灰尘、印迹、水印。墙面平整光洁，无灰尘、水印。墙角设通风口，机械设通风口，机械通风良好。地面采用防滑处理。每天擦拭，保持干净、光亮，无废纸、杂物、烟头、积水，无卫生死角。地面设地漏，适当位置有防蚊蝇、鼠害、蟑螂等设施，室内无虫害发生。

2.马桶、浴盆卫生：马桶每天冲洗消毒，表面光洁，无水渍、污迹，无异味，四壁无污渍，卫生纸、卫生袋摆放合理。浴盆每天擦拭，盆内及四周无污迹、水印、皂迹、毛发。电镀水龙头、喷头表面光洁亮，使用方便。

3.盥洗台卫生：盥洗台宽大、明亮。面盆水龙头、横镜每天擦拭，表面光洁，无水渍、污迹、皂迹、头发。台面水杯每天消毒，干净明亮，用防尘纸包好，按规定摆放整齐，客人取用方便。

4.客用物品：面巾、浴巾、毛巾、垫脚巾每人换洗消毒。浴帽、浴液、洗发液、小香皂、牙膏、牙刷等用品每天换新，按规定位置摆放整齐，始终保持卫生。

5.饮用水:桶装水、瓶装水应在有效期使用期内。

### 二、客房卫生检查流程：

1.客房卫生：按顺时针方向，用手触摸房间所有家具、电器设备、窗户、挂画、踢脚线、空调排风口、房门、墙面、花板，检查是否有灰、有污迹、有破损。

2.客房床和窗帘：床上用品是否铺的平整、有棱角，床单和毛毯的中线是否合一，枕头口相被对放置。床单、被套是否干净、无破损。窗帘是否清洁，拉动是否正常。

3.客房墙面地面：天花光亮、明亮反光，无蜘蛛网、灰尘、印记。墙面平整光洁，无灰尘、水印。地面采用防滑处理，保持干净、光亮，无废纸、杂物、烟头、积水，无卫生死角，床下是

否有无垃圾和灰尘。踢脚线四周有无污渍及灰尘。

4.客房卫生间:客人洗浴用品是否补齐,且按规定位置放置整齐。云台、洗手盆、抽水马桶箱盖、墙壁是否光亮、无水印迹。抽水马桶内外是否消毒清洗,水流是否流畅。地面是否有污渍、毛发、四角落是否有积灰,热水器上是否有灰、污渍。排风口是否有灰尘。浴帘是否清洁、无污渍。淋浴喷头、水龙头是否干净明亮,出水口是否工作正常,出水量是否调节适量。

5.客房设施设备:客房电源线插头、插座和线是否有问题。客房照明设备是否完好,灯伞放置是否标准。检查电视、电话是否正常。检查空调运转是否正常。检查房间设施设备,房门锁、把手是否完好。家具是否完好,房间硬家具是否整齐,无划伤痕迹。查房间软家具是否无破损、无污迹。查家具的把手、抽屉是否完好无损,使用正常。检查服务指南及其他资料。

6.客房易耗品:缺、补、是否在有效期。

查房过程必须按规定的标准和流程执行程序、一丝不苟的认真检查,对查房的结果,每天要有记录,并在部门会议上汇报。服务员在整理客房完毕,应对客房设施的完好、环境的清洁、物品的布置自我检查,确保达标。

**附表 5-1-1 项目服务工作细分**

工作类别(内容)		数量	工作内容	备注
客房 服务	(1)标准间	49	1. 布草更换,清扫整理,更换低耗,添加水果、牛奶。 2. 客房卫生间杯具消毒处理。 3. 楼道卫生清扫,公卫保洁。 4. 洗衣房叠布草衣物。 5. 客房垃圾清运。 6. 定期核算各种物品的消耗量,严格控制日常用品的损耗 7. 与维修部门联络对客房的各项维修及保养提出意见。 8. 检查消防器具,做好防火、防盗等安全工作。	
	(2)单间	164		
	(3)套房	4		
	(4)长住房	40		
	(5)午休房	23		

			9.物品消耗的预测及控制工作。 10.公共卫生间清洁。	
	(6)洗衣房	1	1.洗衣房的设施、设备的定期维保工作。 2.布草及衣物清洗约10万件/年。 3.食堂及宿舍的桌布、口布和布草的清洗、晾晒工作。 4.洗衣房工作间及晾晒区和周边环境卫生打扫工作。	
	(7)布草间	5	1.布草整理、清点。 2.卫生清扫。	
	(8)总台	1	1.入住登记。 2.退房处理,办理顾客离店结帐手续。 3.日常考勤。 4.与甲方的交流和沟通。 5.收取客人的意见做好统计、投诉登记及处理。 6.提供住房人次发放水果牛奶。 7.根据住宿报表填写出差人次报所方。 8.安全质量检查。 9.协助会务工作。 10.检查本部门工作用品及设备情况,及时申请维修。 11.准确掌握客房出租、预定情况以及客流量。 12.负责总台各种文件、资料的整理归档工作。 13.顾客遗留物品的登记、保管核对及归还工作。 14.核对房态和房帐,发现差异及时更正。 15.负责制作营业日报。	
	(9)办公室	15	1.桶装水更换。 2.室内清洁卫生。 3.易耗品配备。 4.公共卫生间清洁。	
	(10)大厅	5	1.卫生清扫。 2.擦鞋机维护保养。 3.绿植维护保养。 4.桶装水更换。	
会议服务	(11)会议室	5	1.会前准备、会中服务、会后整理清扫。 2.会议中联络服务。 3.会议标语标牌服务。	
	(12)设备		1.会议设备保养、报修。	
	(13)手机柜	2	1.手机柜卫生保洁。	

综合 服 务	(14)库管	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 负责购货物资检查验收工作。</li> <li>2. 库存物资的保管盘点。</li> <li>3. 核查报损物资。</li> <li>4. 根据各部门采购单和库房物资申购单，准备好验收工具和验收单据及储存空间。</li> <li>5. 定期提供物资使用情况及质量并跟踪反馈。</li> <li>6. 熟悉各类物资的日耗量，及时申购，保证使用，并按规定要求控制库存总量。</li> <li>7. 每天例行检查所有库存物资发现问题及时处理并上报，杜绝物品过期现象。</li> <li>8. 定期或不定期对库房的防火、防鼠、防虫、防潮情况进行检查，发现时整改。</li> <li>9. 定期对物资使用质量和市场价格进行跟踪并反馈。</li> <li>10. 月末对自己所管辖库房进行盘点，并协助成本组进行盘点</li> </ol>	
	(15)成本核算及采购	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 定期询价制作询价表。</li> <li>2. 审核供应商送货单。</li> <li>3. 制作物资申购表。</li> <li>4. 配合库管收验货。</li> <li>5. 库房盘点。</li> <li>6. 前厅售卖餐券。</li> <li>7. 按时编制成本分析报表。</li> <li>8. 对所采购物资的质量、价格进行分析，对各部门的物品使用、管理、维护进行协调。</li> <li>9. 监控食品进货价格，随时了解、掌握原材料市场的价格信息</li> <li>10. 市场询价后制定出的鲜活品进价。</li> <li>11. 定期地对招待所物资抽查，对抽查结果及时反馈。</li> <li>12. 定期不定期对厨房的消耗情况进行抽查，发现浪费积压提出处理意见并上报。</li> <li>13. 审核计划、单据、报表。</li> <li>14. 审核库房物资申购单，对超计划申购物资进行严格把关</li> <li>15. 审核各部门物资领用单，对于超额领用物资，不予批准发放。</li> <li>16. 监督检查库房保管员验收、发放货物的程序是否按要求执行。</li> <li>17. 每月监督盘点部门在用餐具、棉织品，计算出每月实际损耗率。</li> <li>18. 按时上交各部门的成本控制考核表。</li> </ol>	

(16)维护维修		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 日常维修。</li> <li>2. 安全隐患排查。</li> <li>3. 维修计划申报、验收。</li> <li>4. 协助大型活动。</li> <li>5. 生活区消防设备保养及检查。</li> <li>6. 应急抢险。</li> <li>7. 污水取样、供水登记及抄表工作。</li> <li>8. 负责设备设施的安装验收。</li> <li>9. 编制设备维修计划及月、季、年度保养的周期计划。</li> <li>10. 制定各种设备的操作规程。</li> <li>11.巡查重点设备运行状况，发现问题及时解决或上报。</li> <li>12.督导执行节约水、电、气措施，发挥设备最大效率降低成本。</li> <li>13.负责防火、防风、防汛、防雨雪工作。</li> </ol>	
(17)车辆驾驶		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 工号送加班餐。</li> <li>2. 生活用车、运输工作。</li> </ol>	
(18)体育馆管理		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 体育馆卫生清扫。</li> <li>2. 体育器械保养清洁。</li> <li>3. 器械保修。</li> <li>4. 场馆健身服务及指导。</li> </ol>	
(19)图书管理		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每日清扫图书馆卫生。</li> <li>2. 整理书籍。</li> <li>3. 小型会议服务。</li> </ol>	

附表 5-2

设备设施一览表

序号	设备名称	单位	数量	设备位置	备注
1	空调（柜式）	台	24	食堂、办公楼等	使用状况良好
2	空调（挂式）	台	359	食堂、招待所等	使用状况良好
3	电热水器	台	281	食堂、招待所等	使用状况良好
4	开水器	台	2	会议室、办公楼	使用状况良好
5	洗衣机	台	6	食堂、洗衣房、招待所	使用状况良好
6	燃气热水器	台	4	食堂	使用状况良好
7	保洁柜	台	4	会议室、办公楼	使用状况良好
8	电视机	台	270	食堂、招待所	使用状况良好
9	计算机	套	202	食堂、招待所等	使用状况良好
10	消毒保洁柜	台	4	食堂	使用状况良好
11	跑步机	台	2	体育馆	使用状况良好
12	椭圆机	台	2	体育馆	使用状况良好
13	动感单车	台	1	体育馆	使用状况良好
14	多功能综合训练器	台	1	体育馆	使用状况良好
15	腿部综合训练器	台	1	体育馆	使用状况良好
16	深蹲综合训练器	台	1	体育馆	使用状况良好
17	音控系统	套	2	食堂、会议室	使用状况良好
18	UPS 电源	台	1	食堂	使用状况良好
19	喷墨、针式打印机	台	5	食堂、招待所、办公楼	使用状况良好
20	投影仪	台	5	食堂、OK 厅、会议室	使用状况良好
21	点歌系统	套	1	OK 厅	使用状况良好
22	火灾报警控制器	台	2	食堂、招待所	使用状况良好
23	厨房灭火系统	套	1	食堂	使用状况良好
24	燃气报警系统	套	1	食堂	使用状况良好
25	食堂抽油烟系统	套	2	食堂	使用状况良好
26	油水分离器	台	1	食堂	使用状况良好
27	洗碗机	台	1	食堂	使用状况良好
28	蒸汽机	台	2	食堂	使用状况良好
29	除湿机	台	2	食堂	使用状况良好
30	搅拌机	台	1	食堂	使用状况良好
31	压面机	台	1	食堂	使用状况良好
32	蛋卷机	台	1	食堂	使用状况良好
33	脱水机	台	1	食堂	使用状况良好
34	烤箱	台	1	食堂	使用状况良好
35	电热铛	台	2	食堂	使用状况良好
36	电炸锅	台	1	食堂	使用状况良好
37	电磁炉	台	4	食堂	使用状况良好

序号	设备名称	单位	数量	设备位置	备注
38	蒸饭柜	台	3	食堂	使用状况良好
39	豆浆机	台	1	食堂	使用状况良好
40	发酵箱	台	1	食堂	使用状况良好
41	和面机	台	1	食堂	使用状况良好
42	冷藏柜	台	5	食堂、招待所	使用状况良好
43	刀具消毒柜	台	2	食堂	使用状况良好
44	燃气灶（大灶）	台	3	食堂	使用状况良好
45	燃气灶（小灶）	台	1	食堂	使用状况良好
46	保温售卖台	台	5	食堂	使用状况良好
47	留样柜	台	1	食堂	使用状况良好
48	微波炉	台	1	食堂	使用状况良好
49	双门冰柜	台	7	食堂	使用状况良好
50	绞肉机	台	1	食堂	使用状况良好
51	恒温电热柜	台	4	食堂	使用状况良好
52	卧式冰柜	台	5	食堂	使用状况良好
53	电子秤	台	1	食堂	使用状况良好
54	超滤膜净水器	套	1	食堂	使用状况良好
55	多媒体自助结算台	台	2	食堂	使用状况良好
56	安卓移动收银机	台	1	食堂	使用状况良好
57	智能人脸识别终端	台	2	食堂	使用状况良好
58	人脸管理服务器	台	1	食堂	使用状况良好
59	餐厅管理服务器	台	1	食堂	使用状况良好
60	订餐管理服务器	台	1	食堂	使用状况良好
61	智能餐盘结算软件	套	1	食堂	使用状况良好
62	智能酒店管理软件	套	1	招待所	使用状况良好
63	自助登房系统	套	1	招待所	使用状况良好
64	图书管理系统	套	1	阅览室	使用状况良好

## 附件 5-3:

# 会议服务基本要求

### 1.会议准备

(1) 会议前 1 小时，会务人员需完成桌面稿纸、茶杯、笔等的摆放，窗帘束紧，灯光、空调等设备打开；确保视频设备、话筒、投影仪、激光笔、音响、音频、插线板等工作正常；

(2) 会议桌摆放位置端正，椅子摆放在会议桌前并与会议桌保持约为一人的距离，椅子左右之前的摆放距离均匀，约为一人的距离，椅子摆放完毕后竖看成一条直线；

(3) 便签：一般一份便签为两页纸，底边离桌边距离为 1-3cm，约为一指或两指横放距离。便签纵向中线与椅子纵向中线成一条直线。

(4) 铅笔（签字笔）：放在便签右边 1cm 处，中文字朝上，笔尖向前，铅笔末端离桌边 1-3cm。（铅笔末端与便签底部在一条直线上）当有红色和黑色两种笔时，红笔放在内侧。红笔左边缘与杯垫内侧边缘成一条直线。

(4) 茶具：杯托放在便签右上方 3cm 处。如果没有便签，则杯托摆放距离桌边缘 20cm 处。图案正对参会人，茶杯的杯柄朝参会人右下边 45 度或 90 度，杯托右边缘与椅子右把手外边缘呈一条直线。

(5) 话筒固定在桌面上，话筒麦克方向角度一致摆在同一侧方向。

(6) 桌面茶叶盒、稿纸、卫生纸等摆放整齐，茶叶盒剩余量一半以下及时补充，稿纸、卫生纸随时保持充足。

### 2.会场设备检查标准

(1) 检查照明灯具是否正常，检查电器设备、热水瓶、茶具、会议桌椅、墙面、地面、天花板、门窗等有无损坏，有损坏的及时上报维修。

(2) 检查音响设备是否完好，话筒音量调节适中。

(3) 检查室内空调是否正常，会场温度设定在规定温度内，夏季不低于26℃，冬季不高于20℃。

### 3.会后清理

(1) 检查会场有无遗留物品，如有遗留物品，会务服务人员应保持原样，不得擅自翻看，立即通知甲方会议管理人员进行确认，联系会议申请人找到遗留物品人员前来领取遗失物品。

(2) 将使用过的会议室所有茶具（含茶杯、杯托和杯盖）收回至茶水车中，茶具要求一用一清洗一消毒。

(3) 关闭照明、空调等电器开关，话筒恢复原位，关闭并锁好会议室的门。

### 4.会议室卫生标准

(1) 门框无灰尘，同时检查门的完好性。

(2) 墙面、无脏痕，地角线无灰尘，壁画、灯具无浮尘。

(3) 室内无异味，地面、墙面、天花板无蜘蛛网，无污渍，桌面无浮尘，地毯无杂物。

(4) 用具准备齐全，按规定统一摆放，各种服务用具须清洁、消毒、干净。

(5) 会议室内网线及电源线摆放整齐，不杂乱避免绊倒参会人员。

(6) 窗户玻璃干净明亮、窗框无灰尘。

(7) 木制家具要保持光亮如新，擦布要洗干净（擦拭时要用麂皮布）。

(8) 皮制沙发及会议椅应用麂皮布擦拭，不要留有死角。

(9) 茶具每次使用后消毒，暖瓶无水痕无锈迹，保持光亮度。抽纸巾统一摆放

(10) 休息室应干净、无异味、无蝇、无蟑螂。

具体作业频次及质量标准如下：

会议服务具体作业频次及质量标准

会议室室内区域				
清洁项目	日常清洁	定期作业	巡查	质量标准
	每天	每周	工作日循环进行	
地面	上、下午各清洁1次	全面清洗消毒1次	每日开展不间断巡查，对巡查发现的问题及时处理	干净、无污、无尘、干燥
门窗	清抹1次（含门框）	全面清洗消毒1次		明亮、光洁、无污、无手印
墙角 天花板	\	全面清洗除渍1次		无蛛网、无灰尘
座椅	每场会后清理	全面清洁除渍1次		干净、无污、无尘、干燥
笔筒	每场会后清理	全面清洁除渍1次		干净、无污、无尘
茶叶盒	每场会后清理、补充	全面清洁除渍1次		茶叶盒干净、无污、无尘，盒内茶叶不少于2/3
瓷杯	每场会后清理、消毒	全面检查消毒1次		光洁、无污、无尘、无茶渍
暖壶	清抹1次	全面清洁消毒1次		干净、无污、无尘
电脑屏幕	每场会后清理、消毒	全面清洁消毒1次		干净、无污、无尘、干燥
鼠标	每场会后清理、消毒	全面清洁消毒1次		干净、无污、无尘、干燥
键盘	每场会后清理、消毒	全面清洁消毒1次	干净、无污、无尘、干燥	

投影	\	全面清抹 1 次		干净、无污、无尘
消毒柜	每场会后清理	全面清洁消毒 1 次		干净、无污、无尘、干燥
干扰仪	每场会后清理	全面清洁消毒 1 次		干净、无污、无尘、干燥
备水柜	每场会后清理	全面清洁消毒 1 次		干净、无污、无尘、干燥
垃圾筐	每场会后清理	全面清洗除渍 1 次		外壳干净、无污物，垃圾不多于容量的 2/3，将垃圾投放指定地点
<b>展陈室区域</b>				
清洁项目	日常清洁	定期作业	巡查	质量标准
	每周	每月	工作日循环进行	
地面	全面清洁 1 次	全面清洗消毒 1 次	乙方在所管理员陪同下进行巡查	干净、无污、无尘、干燥
门	清抹 1 次（含门框）	全面清洗消毒 1 次		明亮、光洁、无污、无手印
墙角 天花板	\	全面清洗除渍 1 次		无蛛网、无灰尘
座椅	每周清扫一次，并在每次参观前后全面清扫	全面清洁除渍 1 次		干净、无污、无尘、干燥
展柜展品	每周清扫一次，并在每次参观前后全面清扫	全面清抹 1 次		干净、无污、无尘
挂画	每周清扫一次，并在每次参观前后全面清扫	全面清抹 1 次		干净、无污、无尘
电视屏幕	每周清扫一次，并在每次参观前后全面清扫	全面清抹 1 次		干净、无污、无尘
消防栓	每周清扫一次，并在每次参观前后全面清扫	全面清抹 1 次		干净、无污、无尘