

广西雅曼项目管理有限公司



公开招标文件

（全流程电子化评标）

项目名称：餐饮、住宿、会务服务

项目编号：BSZC2025-G3-990100-GXYM

采购人：中国共产党百色市委员会党校（盖章）

采购代理机构：广西雅曼项目管理有限公司（盖章）

2025 年 7 月

目 录

第一章	招标公告	1
第二章	采购需求	7
第三章	投标人须知	59
第四章	评标方法及评标标准	99
第五章	拟签订的合同文本	110
第六章	投标文件格式	120

第一章 招标公告

项目概况

餐饮、住宿、会务服务 招标项目的潜在投标人应在“政采云”平台 (<https://www.zcygov.cn>) 获取招标文件，并于 2025 年 8 月 日 9 时 00 分 (北京时间) 前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：BSZC2025-G3-990100-GXYM

项目名称：餐饮、住宿、会务服务

预算金额：14678730.24 元

最高限价（如有）：14678730.24 元

采购需求： 1. 客房服务；2. 餐饮服务；3. 会务（教学）服务；4. 完成招标人临时交办的其它工作任务，具体详见招标文件。

合同履行期限：二年。

本项目不接受联合体投标。

二、投标人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目专门面向中小企业采购的项目，供应商应为中小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位。

3. 本项目的特定资格要求：无
4. 本项目的特定条件：无
5. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。为本项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本项目上述服务以外的其他采购活动。
6. 对在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，不得参与政府采购活动。

三、获取招标文件

时间：2025 年 月 日至 2025 年 月 日（提供期限自本公告发布之日起不得少于 5 个工作日），每天上午 8:00 至 12:00，下午 15:00 至 18:00（北京时间，法定节假日除外）

地点：“政采云”平台 (<https://www.zcygov.cn>)

方式：网上下载，本项目不提供纸质文件。潜在投标人登录政采云平台 <https://www.zcygov.cn/> 在线申请获取采购文件（进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，申请获取采购文件）

售价：0 元

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：[2025 年 8 月 日 9 时 00 分](#)（北京时间）

投标地点（网址）：本项目为全流程电子化项目，通过“政采云”平台（<http://www.zcygov.cn>）实行在线电子投标。

开标时间：[2025 年 8 月 日 9 时 00 分](#)（北京时间）

开标地点：政采云平台（<https://www.zcygov.cn/>）电子开标大厅

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1. 投标保证金：本项目不收取投标保证金。

2. 网上查询地址

中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn>）、广西壮族自治区政府采购网（<http://zfcg.gxzf.gov.cn/>）、全国公共资源交易平台（广西·百色）（<http://ggzy.jgswj.gxzf.gov.cn/bsggzy/>）。

3. 本项目需要落实的政府采购政策：《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》财库【2022】19 号、《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库

〔2020〕46号）、《财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）、《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）。

4. 在线投标响应（电子投标）说明

4.1 本项目通过政采云平台实行在线投标响应（电子投标），供应商需要先安装“政采云电子交易客户端”，并按照本招标文件和政采云平台的要求，通过“政采云电子交易客户端”编制并加密电子投标文件。供应商未按规定编制并加密的电子投标文件，政采云平台将予以拒收。

4.2 “政采云电子交易客户端”请自行前往广西政府采购网下载并安装；电子投标具体操作流程参考《政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商》；在使用政采云投标客户端时，建议使用 WIN7 及以上操作系统，通过政采云平台参与在线投标时如遇平台技术问题详询客服热线。

4.3 为确保网上操作合法、有效和安全，供应商应当在投标截止时间前完成在“政府采购云平台”的身份认证，确保在电子投标过程中能够对相关数据电文进行加密和使用电子签章。使用“政采云电子交易客户端”需要提前申领 CA 数字证书，申领流程请自行前往相关网站进行查阅；

4.4 供应商应当在投标截止时间前，将生成的“电子投标文件”上传递交至政采云平台。投标截止时间前可以补充、

修改或者撤回电子投标文件。补充或者修改电子投标文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输递交，投标截止时间前未完成传输的，视为撤回电子投标文件。

4.5 投标文件网上提交截止后，政采云（电子交易平台）自动提取所有投标文件，各供应商须在提交投标文件截止后 30 分钟内对上传政采云的投标文件进行解密，所有供应商在规定的解密时限内解密完成或解密时限到后，采购代理机构开启投标文件；供应商超过解密时限的，系统默认自动放弃。

4.6 本采购项目为政采云全流程电子化操作，参与投标的供应商需自备计算机和网络设备（设备需可视频通话和读取政采云 CA 数字证书）；因供应商自身设备或网络原因造成的一切后果，由供应商自行承担。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名 称：中国共产党百色市委员会党校

地 址：中共百色市委党校四塘新校区

联 系 人： 罗绚

联系方式：0776-2035866

2. 采购代理机构信息

名 称：广西雅曼项目管理有限公司

地 址：广西百色市右江区迎龙路 70 号建通中心 2

号楼 A 座 19 层

联系方式：0776-2811010

3. 项目联系方式

项目联系人： 罗春玉

电 话：0776-2811010

广西雅曼项目管理有限公司

2025 年 月 日

第二章 采购需求

一、服务项目概况

中国共产党百色市委员会党校是市委的直属事业部门，是市委领导的培养领导干部的学校，是研究宣传习近平新时代中国特色社会主义思想重要阵地，是市委、市政府的哲学社会科学研究机构和重要智库。学校以创建“一流市级党校”为目标，依托百色作为革命老区、民族地区、边境地区等特色优势资源，构建了以百色起义革命传统教育、党性锻炼为核心的“一核五色”特色课程体系，为加强党的建设及百色经济社会高质量发展提供强有力的人才保障和智力保障。

市委党校用地面积约 255.81 亩，规划总建筑面积 62254.93 平方米，绿化面积 71628.06 平方米。含行政办公楼、会议中心、餐饮中心、教学中心、体育中心、学员宿舍、教职工宿舍等 8 个建筑单体，校园设施先进、设备齐全、功能完备、环境优美，可同时培训学员 1500 人，满足 500 人同时食宿。

二、项目要求和技术要求

（一）服务项目内容

1. 客房服务
2. 餐饮服务
3. 会议（教学）服务
4. 完成招标人临时交办的其他工作任务

（二）服务管理目标

1. 服务管理理念

中标人必须从采购人后勤服务保障实际出发，把“标准化、专业化、精细化、人性化”贯穿于服务全过程，实行全面质量管理体系，树立宗旨意识，强化节约理念，以学员满

意为宗旨，营造文明、温馨、和谐的服务氛围，为采购人提供优质的客房、餐饮、会议（教学）服务保障。

2. 服务管理目标

通过向社会购买服务，按照**服务行业（酒店）三星级（含）**以上服务标准，使采购人的后勤服务保障水平更加适应干部教育培训服务的要求。

（三）服务管理形式及职责

1. 本项目实行经营权与服务运行管理权分离的方式。经营权属于招标人，由招标人向中标人指派任务。具体服务、运行管理由中标人负责，实行项目经理负责制，项目理由中标人派人担任并报招标人同意。中标人负责服务运行、团队招聘组建、人员配置、劳动工资、社保（包括养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险等）、福利等工作。其职责包括但不限于：

- (1)负责服务管理团队员工的招聘、培训工作。
- (2)负责制定派驻团队的组织机构、人员编制及薪酬待遇并发放。
- (3)负责制定各岗位的管理制度、工作流程及服务规范。
- (4)负责区域内实施管理和相关服务工作。
- (5)负责区域内服务质量、卫生质量和安全生产工作，负责区域内的日常维护与保洁。
- (6)负责区域内设备设施的日常管理维护。
- (7)负责区域内各类固定资产、流动资产和易耗品实施管理工作。

(8)书面向招标人报告每月服务运行管理情况、半年及年度工作总结。

2. 中标人服务中所需要的必备耗材的采购，由中标人编制计划、预算和采购清单，经招标人审核同意后由招标人负责采购，费用由招标人负责，确保中标人管理服务的顺利进行。中标人必须做好各种耗材的领取、使用记录，每月汇总后向招标人报备。所有物资的使用和消耗，如出现人为或不

正常损坏或损耗，由中标人负责照价赔偿。

3. 中标人在服务工作中要注意节能降耗，如发现公共设施设备出现故障，要根据实际情况及时处理，并向招标人报告。

4. 中标人必须接受招标人的具体业务主管部门的任务安排、工作监督与指导。

（四）管理服务范围、内容、要求和标准

1. 客房服务

（1）服务范围

①**客房服务**：客房共有 2 栋楼 400 间 576 个床位，具体分布如下：

a. 6 号楼：200 间 288 个床位（其中单人房 92 间，双人房 88 间，套房 20 间），接待交流厅 3 间，50 人自习室 2 间，30 人自习室 5 间，健身房 3 间，洗衣房 7 间。

b. 7 号楼：200 间 288 个床位（其中单人房 92 间，双人房 88 间，套房 20 间），接待交流厅 3 间，50 人自习室 3 间，30 人自习室 3 间，20 人自习室 2 间，健身房 2 间，洗衣房 5 间。

②洗衣房服务：

6 号和 7 号楼洗衣房共有 12 台洗衣机。

③**总台服务**：在 6 号楼、7 号楼服务总台负责学员和接待客人的住房安排及问询、接待、收银、结帐等相关工作。

④3 号楼、6 号楼、7 号楼、8 号楼（厨房、餐厅）室内及室外、公共区域的保洁服务。

⑤完成采购人临时交办的其他服务工作任务。

（2）服务内容

为范围内提供服务保障。主要内容是：住宿服务、生活服务保障、安全管理等。主要服务内容包括但不限于：

①客房接待、日常服务和管理（含前台，前厅接待，住宿，收银结账服务，话务台管理等）。

②3 号楼、6 号楼、7 号楼、8 号楼（厨房、餐厅）内日常保洁、设备设施的日常管理和维护。

③3 号楼、6 号楼、7 号楼、8 号楼（厨房、餐厅）等内

固定资产、流动资产、能源、物品、消耗品等日常管理。

④3号楼、6号楼、7号楼、8号楼（厨房、餐厅）内公共秩序维护、消防安全防范等事项的日常管理服务（包括防火、防盗、防泄密及其他紧急情况的处理）。

⑤3号楼、6号楼、7号楼、8号楼（厨房、餐厅）内家具、地毯、地板等保养。

⑥为提供设备用品采购计划和甄选意见。

⑦完成临时交办的其他工作任务。

(3) 服务要求

①结合工作特点，确保客房、餐饮、会议（教学）运转有序、顺畅、周到、安全。

②按照国家、自治区相关法规、管理条例与技术标准、行业规范要求，提供优质、规范、高效的住宿式服务与管理和能耗、物耗控制。

③管理服务水平要求达到住宿星级评定三星级（含）以上服务标准，学员综合考评满意率要达到95%以上，单项满意率要达到90%以上。

④中标人要加强投入本项目服务人员的保密教育，严格遵守保密规定。

(4) 服务标准

①总台服务标准

A. 做好客房统筹安排工作。掌握每日房态和客房状况，了解当日需入住的房数和抵达时间，协调客房做好房间卫生等准备工作。

B. 学员报到时，服务人员要主动热情面带微笑起立迎接学员并向学员问好，指引学员到签到处签到并领取学习资料，总台服务人员需提前了解每个培训班的入住时间及离开时间，按入住天数提前制好房卡，学员入住时按照治安法规定一人一证，实名入住登记，领取房卡（公务接待需要打印住宿安排表并拿到相应住宿楼栋，房卡由楼栋前台进行发放）。

C. 接到有接待员（老师）通知行李统一到时，行李员要提前准备好行李车在大门口、行李牌准备好在台面。学员领完房卡后，指引学员到所住宿的楼栋。

D. 学员需更换房间时，需后勤服务中心报备。学员需打印资料，服务总台可为学员提供设备，为学员提供打印服务。

E. 各楼栋报退房时，及时查房。若有遗留物品，需及时通知组织员或学员本人；若房间内有遗损物品，需联系组织员并告知赔偿费用；退房完毕后需及时到楼栋收回房卡，对房卡遗失或未交还的及时联系组织员让学员交还。

F. 负责住宿费、培训费、会议费的收取。

(a) 认真执行资金管理制度，严禁挪用现金或使用白条抵现金；

(b) 保管好领用票据，每月 5 日前核对好票据使用情况，并出具使用情况表，反映内容包括领用数量、已用数量、剩余数量、作废数量；票据使用完毕记账联、存根联交回采购人财务部门，作废发票全联退回，不可缺漏；

(c) 票据填制时款项名称、单价、单位、金额（大写及小写金额）、经手人签字必须齐全，并在票据上盖章；

(d) 准确迅速无误的给客人进行结算，投诉率低于 5%；

(e) 每日出日报表，报表内容包括：开票名称、资金类型、票码、金额；

(f) 资金收取与开票金额一致，有资金缺口的，缺口部分由经手人进行填补。

②客房接待标准

A. 迎客准备工作

(a) 客人入住前，服务员要做到“七知”、“四了解”：知道客人到店的时间，知道客人身份、人数和团体的名称，知道客人生活标准和收费方法、知道其接待单位；了解客人意见和要求、了解客人的风俗习惯和生活特点；了解客人的活动日程，了解客人退房时间。

(b) 清理好房间，为客人准备好各种生活用品，对贵宾房还应按接待规格，准备相应的物品等。

检查房内设备和用品。设备用品如有故障或破损应及时报修和调换，以保证客人居住期间设备使用工作正常，用品完整无缺。

B. 迎客服务

普通客人入住时无需专门恭候。如果客人由行李员或其

他人员陪同进入楼层，服务员遇到客时，面带微笑，热情问候和欢迎即可。如果客人独自进入楼层，服务员除了问候和欢迎外，还应主动帮助客人提行李，引领客人进房。在经领客人进房时，要注意以下几点：

(a) 问清房号，请客人出示房卡。

(b) 询问客人是否可以帮其提行李。行走时，应走在客人的侧前方，距客人 1.5 米左右。

(c) 严格按照进房程序进房。

(d) 如果是重要领导入住，当重要领导在有关人员的陪同下到达楼层时，客房部助理、主管、领班、服务员应在电梯口处迎接，并随时做好必要的服务工作，如送欢迎茶和香巾等。

C. 客人入住房间后，服务员要主动巡查每层楼，并及时为客人提供服务。每天上午 9:00 前、下午 16:00 前关闭客房空调电源。

(a) 整理房间

客人入住后，服务员一般白天整理房间一次(白天做一次全面清扫整理;如有特殊需要，晚上 6 点整理一次，也称“夜床服务”)。

(b) 会客服务

对于各种来访客人，服务要礼貌接待。未经住客同意，不得随便将住客人姓名、房号告诉来访者；如果住客不在房间，应请访客到大堂等候或留言，未经住客同意，访客也不能在房间等候，也不能让访客在楼层逗留；来访期间，服务员应勤巡视楼层，检查有无异常情况。

(c) 送餐服务

客房送餐服务，是指服务人员按客人预订要求将餐食送进客房的一种服务；楼层服务员或服务中心及时将客人的送餐服务需求信息转告餐饮部，楼层服务员协助做好客人用餐后的善后工作（撤餐具）。

(d) 洗衣服务

客房洗衣服务是楼面常规服务中比较细致的工作，服务员必须认真对待，否则极易引起客人投诉。住宿洗衣服务一般有干洗、水洗和熨烫三种。住客送洗衣物的方式一般有以

下四种方式：打电话告知服务中心；将要洗的衣物和填好的洗衣单一同放入洗衣袋，留下字条，让服务员代填洗衣单，把要洗衣物放入洗衣袋或显眼处；将衣物直接交给客房服务员。服务员在接到客人需要洗衣服务时，要及时通知布草房，若需要服务员代收洗衣时，需注意以下问题：一是仔细检查，认真填表，一般住宿的洗衣单是由客人自己填，也有些是客人委托服务员填写，无论是谁填表，都应认真仔细，服务员按客人的要求填写衣物的洗衣方式（干洗、水洗、熨烫等），对有特殊要求的应在洗衣单上注明；二是认真清点，楼层服务员对客人所洗衣物要分类认真清点，并与所填洗衣单核对，及时通知洗衣房。

(e) 叫醒服务

叫醒服务主要由住宿总机负责，若楼层服务员或服务中心接到客人提出叫醒服务需求时，将其信息及时通知总机房，同时服务中心做好相关记录（比如叫醒时间，来电时间，接到通知的总机话务员工号等）。总机房一般以电话的形式叫醒三次，每隔五分钟叫一次，若客人没有接听，总机将会通知服务中心，让服务员再去敲门叫醒，服务中心做好服务员敲门叫醒后的信息反馈记录并报总机房。

(f) 借用服务

住宿免费向客人提供借用品，如吹风机、电动剃须刀、万能插座、熨斗、熨衣板、各类文具用品等，称为借用物品服务。在客人借用时，须向客人说明本住宿使用的电压，提供借用物品服务时应程序如下：

接受指令：楼层接到服务中心通知后，首先明确客人所需的物品，数量及房号，注意检查物品是否完好无损，以便客人能正常使用；再开据“宾客借用物品收据单”，将借用物品及开列的单据送交客人并请客人签认，第一联留给客人，第二联借用品底单联交回楼层办公室交领班转送，同时做好交接班记录；回收检查：客人用完借用物品后，征求客人意见，并收回物品送还办公室签还；如有损坏或遗失，视情况向客人要求赔偿（如确认需赔偿，由服务员报收银处并记录收银员工号）；做好交接班记录；

(g) 输送服务

当接到客人要求提供服务的电话时，态度要和蔼，使用礼貌语言、细心倾听，做好记录，听完后向客人复述一次，确保提供准确的输送服务；服务员在提供输送服务时，如需要送进房间，不要以任何借口与客人闲聊或说一些与住宿无关的事情，客人请坐也要婉言谢绝，尽快离开房间，以免打扰客人；凡是被客人呼唤进入房间，要把门半掩着，不要关房门，离开房间时别忘轻轻关上门。

D. 客人退房的服务工作

(a) 当客人要离开时，服务员应热情地将客人送至电梯口，为客人按电梯钮，将客人送进电梯，以敬语向客人告别，祝客人旅途愉快并欢迎客人再次光临。

(b) 做好客人退房工作，及时查房，查房要遵循“从左到右”或“从右到左”的原则，确保学员无遗留物品、房间物品齐全、设备设施完好无损，发现设施、设备被损坏或有学员遗留物品及客房物品（非易耗品）遗失时，必须立即报前台及主管处理。客人退房后及时做好卫生，保持能够随时入住新客人。

E. 发现客房有问题，马上处理，不能处理的，要及时报修。

③洗衣房服务标准

A. 接收各类需要清洗衣物和布草后，认真进行编号；

B. 按消毒和洗烫要求，将各种衣物和布草按污源体、污源程度、面料、纤维种类及颜色等进行分类堆放，对于不适宜机洗的衣物进行手工洗涤；

C. 将洗、烫好的衣物按登记的单据经过清点核对后发送给客人，洗干净布草要用专用布草车送达客房、餐厅各点，并与验收员当面验收；

D. 清洗后的衣物和布草必须达到国家相关标准。

④卫生标准

序号	类别	服务内容	服务标准
1	综合指标	虫害控制	楼内无虫害，随时跟踪检查，发现虫害及时安排处理，处理达标率 100%。
		卫生信誉度	符合 A 级卫生标准要求。

		等级	
2	客房的使用和管理	房间	
		房门	门锁转动灵活，大门开关灵活，无异响，可定位；门后有火警逃生指示图；防盗链安全牢固；门框清洁。
		衣柜	衣架齐全；衣柜门开关状况良好；衣柜挂衣杠及衣架无积尘；棉被干净，整齐。
		冰箱	保持内外清洁卫生。
		家具	家具清洁，台面光亮；沙发、座椅无纸片、指甲等小物品。家具每月至少保养1次。
		垃圾桶	桶内无垃圾；内外清洁。
		房间用品	文具、用品齐全；烟盅清洁，茶杯清洁光亮。
		电器	所有电器状态完好，灯罩清洁。
		壁画	悬挂端正，无积尘。
		墙壁	墙壁干净，无破裂，无蜘蛛网。
		天花板	无蜘蛛网、无裂缝、无漏水、无起水泡、无掉灰的现象。
		窗、窗帘	窗玻璃光亮、清洁；窗锁关闭安全；厚、薄窗帘清洁及悬挂美观；窗帘每年至少清洗保养1次。
		电脑	状态完好，操作键、讯号灯正常；清洁卫生。
		电话机	电话操作键正常，讯号灯正常；清洁卫生。
		床	床铺铺叠完美；床架及床头板清洁卫生且无破损。
		空调	操作键正常；出风口清洁。
		地板	每天至少保洁1次，每月至少保养1次；确保地面清洁无破损、

			顽渍；地边无积尘。
		房内用品摆放	按实际培训要求摆放整齐有序。
		卫生间	
		镜子	无积尘、无污渍、无破裂。
		马桶	盖板、座板、内外壁清洁；操作系统正常。
		地面	清洁卫生，无毛发、无水渍。
		洗脸盆及与淋浴	所有水龙头，开关等光洁；内壁及隔断干净无水珠、水渍；冷热水喉操作正常；给排水系统正常，无毛发堵塞；皂碟清洁卫生。
		天花板	无脱落、排风机正常、室内无异味。
		用品摆放	按实际培训要求摆放整齐有序。
3	辖区内公共区域、场所的环境卫生维护和保洁	大厅、走道	
		大厅玻璃门、玻璃幕墙	洁净、明亮，无手印和划痕。
		门框	干净、光洁、无污迹。
		石材地面	无脚印、无污渍、无烟蒂、无垃圾。
		垃圾筒	外表光洁、垃圾不超 1/3。
		楼梯	无污渍、无烟蒂、无垃圾。
		扶栏	光洁、无污迹。
		家具	牢固、无污迹、无灰尘。每月至少保养 1 次。
		饰物	无积灰、色彩鲜艳。
		指示设施	无污迹、无灰尘、无屏幕手印。
		信息终端显示屏	无积灰、无污渍。
		地垫	干爽、无破损、无污渍、无烟蒂、

			无垃圾。
		消防设备设施	干净、无污迹、无灰尘。
		木门、门框	光洁，无污迹、无灰尘。
		照明设施	灯泡明亮、无积灰、罩干净。
		地面保养	每天至少保洁 1 次，每月至少保养 1 次，确保光洁、无污渍、无划痕。
		天花板、风口	无污迹、无灰尘、无斑点。
		楼内绿植	地面无落叶、叶上无灰尘、色彩鲜艳。
		明管道	无积尘、无挂物。
		墙面	无蛛网、无污迹、无积灰。
		金属框架	无浮灰。
		洗手间	
		地面	每天至少保洁 1 次，每月至少保养 1 次，确保无垃圾、无污渍、无水迹。
		洁具	光洁、无污渍、无水迹、无异味。
		台面、面盆	光洁、无污渍、无水迹。
		镜面、镜灯	光洁、无污渍、无水迹。
		小五金	光洁、无污渍、无锈斑。
		烘手机、喷香机、纸架	状态完好，使用正常；光洁、无污渍、无水迹。
		污物筒	及时清理，污物量不超过 2/3。
		隔断、内门	无污渍、无水迹、无划痕。
		吊顶、墙面	无脱落、无污渍、无水迹，排风机正常。
		标识	光洁、无污渍、无划痕。
		楼层	

		地面(地砖、大理石)	每天至少保洁 1 次，每月至少保养 1 次，确保无脚印、无污渍、无烟蒂、无垃圾、抛光处理。
		地面(地毯)	无污渍、无烟蒂、无垃圾、无毛头。每年至少清洗保养2次。
		收集垃圾	按时、无遗留。
		消防设施设施	干净、无污迹、无灰尘。
		木门、门框	干净、无污渍、铰链不锈。
		地面保养	每天至少保洁 1 次，每月至少保养 1 次，确保光洁、无污渍、无划痕。
		墙面	无污迹、无灰尘、无蜡痕。
		空调风口	无积灰、干净。
		壁画	无积灰、色彩鲜艳。
		照明	灯泡明亮、无积灰、灯罩干净。
		窗玻璃	洁净、明亮、无手印、无脏痕。
		电梯	
		轿厢及门套	无尘、无划痕、无垃圾。
		地面养护抛光	每天至少保洁 1 次，每月至少保养 1 次，确保光洁、无污渍、无蜡痕。
		轿厢地垫	洁净无污渍，更换及时。
		不锈钢	确保光亮、无油印、无污渍。
		配套指示标识	光洁完好，字迹清晰，指示正确。
		功能用房 (储藏间、茶水间、布草间、烘干间、洗消间等)	
		地毯	干净、无污渍、无垃圾、无毛头。
		地面(地砖、大理石)	每天至少保洁 1 次，每月至少保养 1 次，确保无脚印、无污渍、

			无烟蒂、无垃圾、抛光处理。
		木地板	每月至少保养一次，确保光洁、无污渍、无蜡痕。
		家具	每月至少保养一次，确保牢固、干净、光洁、无污渍。
		照明设施	灯泡、灯罩干净、无灰尘。
		饰物	无积灰、色彩鲜艳。
		木门	光洁、无污迹、无灰尘。
		室内洗手间	光洁、明亮、无污渍、无异味。
		开水器、水壶、茶具等	洁净、无茶垢、无污渍。
		信息终端（考勤机）	干净、无积灰。
		玻璃窗	洁净、明亮、无手印、无脏痕。
		墙面、天花板	无灰尘、干净。
		储藏间、茶水间、布草间、洗消间等功能房	功能布局、物品摆放有序，干净整洁，符合信誉等级 A 级卫生标准要求。

⑤辖区内设施设备的使用管理及维护标准

- A. 规范使用服务范围内设施设备，使其正常运行。
- B. 确保管理服务范围内配套设备完好率达 98%。
- C. 管理服务范围内巡检及报修及时率达到 100%。
- D. 管理服务范围内不发生重大设备设施管理责任事故。
- E. 建立现场设备、设施台帐，内容完整、更新、补充及时。

- F. 按计划作各类设施定期保养，保养计划实现率>98%。

⑥辖区内资产、消耗品等的管理标准

- A. 固定资产、流动资产有专人负责，摆放有序。
- B. 建有各类资产、消耗品的进、出、存三级帐，使用登记及时率和准确率达 100%。
- C. 提倡节约观念，控制物资消耗。

D. 按月、季度进行物资消耗统计和仓库盘点等工作，完成率达 100%。

⑦辖区内公共秩序维护、消防安全防范事项的管理标准

A. 管理服务范围内公共区域和周边环境标识清楚，制度完善。

B. 保持公共通道畅通无阻。

C. 建立有安全防范制度和突发处理预案。

D. 有效投诉率低于 0.1%，有效投诉处理率达 100%，投诉人签字满意率达 95%以上。

E. 管理服务范围内不发生火灾责任事故。

F. 管理服务范围内不发生安全责任事故。

⑧辖区内布草收发、生活用品整理及相关区域保洁等管理

A. 建立布草送洗、回收登记手续，回收率 100%。

指定人员负责布草管理工作。送洗前，学员楼 6 号、7 号分别将脏布草放在统一位置，由指定负责人员、客房领班交于洗涤公司点收，做好交接布草工作并登记确认。洗涤后送达学校，指定负责人员、客房领班要检查布草洗涤是否干净整洁，收洗、收回布草数量是否一致，对不符合质量的布草退回重新清洗，并将情况反馈客房经理和项目负责人。每天用脏布草数换干净布草，确保有数可查。

B. 规范使用管理布草，提倡爱护公物，妥善保管，降低布草损耗率。

工作中，发现有破损、污迹的布草（无法继续使用的）退回库房，分类存放并登记。每月对布草使用进行盘点，要求客房经理、客房领班参加，对盘存结果进行分析，若发现有短缺现象应对其做出处理并反馈给招标人。

C. 每半年以书面形式上报布草的损耗等情况。

D. 按照要求做生活用品整理及部分区域的卫生保洁、保养等管理。

做好布草存放点卫生工作，分类存放，不能与其他布草、物品混放，要定期检查。

2. 餐饮服务

1（1）. 服务范围

3 号楼餐厅：一层厨房、二层厨房，清真厨房，200 人餐厅 1 间，180 人餐厅 1 间，60 人餐厅 1 间，40 人餐厅 1 间，15 人包厢 4 间，22 人包厢 4 间。

(2) 8 号楼：厨房 1 间，202 m²餐厅 1 间。

2. 服务内容

(1) 按三星级（含）以上的标准，负责餐饮部管理服务范围内（3 号楼、8 号楼的厨房、餐厅）的服务管理工作，负责厨房、餐厅的运行和管理。

(2) 结合采购人定位，充分利用地域优势，打造自己的餐饮品牌，餐饮出品搭配合理。

(3) 做好 3 号楼、8 号楼（厨房、餐厅）的清洁卫生和安全生产工作，确保服务质量。

(4) 做好 3 号楼、8 号楼（厨房、餐厅）的设施设备（含布草、餐厨用具及设备、服务用具、家具设备等）的使用、清洁卫生、维护和保养；地毯、窗帘每年清洗不少于 1 次。

(5) 负责二级食材仓库、餐饮物资（含易耗品）仓库的管理。

(6) 负责配合采购人对采购的食材进行快速检测。

(7) 负责制定各岗位的管理制度、服务规范和工作流程。

(8) 负责餐饮部员工的培训和管理。

(9) 负责提供采购食材、餐饮部物资（含易耗品）的采购计划。

(10) 负责提供餐饮部设备用品采购的甄选意见。

(11) 做好餐饮部各项工作记录、档案、资料的收集整理和管理。

(12) 配合相关业务主管部门的监督和检查。

(13) 接收并落实采购人下达的各项工作任务，并接受采购人的监督和检查。

(14) 完成采购人临时交办的其他工作任务。

3. 服务操作要求和标准

(1) 原料（含食品添加剂和食品相关产品）管理

①原料采购

a. 配合开展食材采购工作（选择食材供应商、对食材供

应商的供货能力、供货品质、服务质量及食品安全状况等进行评价)。

b. 提出采购计划及采购甄选意见。

c. 结合定位和地理优势，配合开展市场调研，优先选用本地食材。

d. 加强成本控制，配合采购人每月对使用的食材成本进行核算，向采购人提供相关数据及材料。

②原料运输

a. 运输前，对运输车辆或容器进行清洁，防止食品受到污染。运输过程中，做好防尘、防水，食品与非食品、不同类型的食品原料（动物性食品、植物性食品、水产品，下同）要分隔，食品包装完整、清洁，防止食品受到污染。

b. 运输食品的温度、湿度必须符合相关食品安全要求。

c. 不得将食品与有毒有害物品混装运输，运输食品和运输有毒有害物品的车辆不得混用。

③进货查验

a. 配合采购人开展随货证明文件查验。

b. 入库查验和记录

外观查验：预包装食品包装完整、清洁、无破损，标识与内容物一致。冷冻食品无解冻后再次冷冻情形。生鲜食品色泽、气味、分割等符合要求，具有正常的感官性状。食品标签标识符合相关要求。食品在保质期内。

记录：建立食品入库台账（含收集整理送货清单、录入食材仓库管理系统）。

c. 温度查验

查验期间，尽可能减少食品的温度变化。冷藏食品表面温度与标签标识的温度要求不得超过+3℃，冷冻食品表面温度不宜高于-9℃。

④原料贮存

a. 分区、分架、分类、离墙、离地存放食品，做到防霉、防鼠、防虫、控制温度及湿度。

b. 分隔或分离贮存不同类型的食品原料，不能存放有毒、有害物品及个人生活物品。

c. 在散装食品（食用农产品除外）贮存位置，标明食品

的名称、生产日期或者生产批号、使用期限等内容，宜使用密闭容器贮存。

d. 按照食品安全要求贮存原料。有明确的保存条件和保质期的，应按照保存条件和保质期贮存。保存条件、保质期不明确的及开封后的，根据食品品种、加工制作方式、包装形式等针对性的确定适宜的保存条件和保存期限。

e. 及时冷冻（藏）贮存采购的冷冻（藏）食品，减少食品的温度变化。冷藏库要保证冷凝管上不结霜。

f. 冷冻贮存食品前，宜分割食品，避免使用时反复解冻、冷冻。

g. 冷冻（藏）贮存食品时，不宜堆积、挤压食品。

h. 对入库的食品做好检查工作，不符合要求的食品不得入库。

i. 遵循先进、先出、先用的原则，使用食品原料、食品添加剂、食品相关产品。及时清理腐败变质等感官性状异常、超过保质期等的食品原料、食品添加剂、食品相关产品。

j. 建立严格的记录制度来保证不存放和使用超期食品或原料，防止食品腐败变质。

⑤原料出库

建立出库台账，明确出库种类、数量及经手人等。

（2）加工制作

①加工制作基本要求

a. 加工制作的食品品种、数量与场所、设施、设备等条件相匹配。

b. 加工制作食品过程中，必须采取下列措施，避免食品受到交叉污染：

（a）不同类型的食品原料、不同存在形式的食品（原料、半成品、成品，下同）分开存放，其盛放容器和加工制作工具分类管理、分开使用，定位存放；

（b）接触食品的容器和工具不得直接放置在地面上或者接触不洁物；

（c）食品处理区内不得从事可能污染食品的活动；

（d）不得在辅助区（如卫生间、更衣区等）内加工制作食品、清洗消毒餐饮具；

- (e) 餐饮服务场所内不得饲养和宰杀禽、畜等动物。
- c. 加工制作食品过程中，不得存在下列行为：
 - (a) 使用非食品原料加工制作食品；
 - (b) 在食品中添加食品添加剂以外的化学物质和其他可能危害人体健康的物质；
 - (c) 使用回收食品作为原料，再次加工制作食品；
 - (d) 使用超过保质期的食品、食品添加剂；
 - (e) 超范围、超限量使用食品添加剂；
 - (f) 使用腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺假掺杂或者感官性状异常的食品、食品添加剂；
 - (g) 使用被包装材料、容器、运输工具等污染的食品、食品添加剂；
 - (h) 使用无标签的预包装食品、食品添加剂；
 - (i) 使用国家为防病等特殊需要明令禁止经营的食品（如织纹螺等）；
 - (j) 在食品中添加药品（按照传统既是食品又是中药材的物质除外）；
 - (k) 法律法规禁止的其他加工制作行为。
- d. 对国家法律法规明令禁止的食品及原料，拒绝加工制作。

②加工制作区域的使用

- a. 中央厨房的食品冷却、分装等要在专间内进行。
- b. 下列食品的加工制作要在专间内进行：生食类食品；裱花蛋糕；冷食类食品（c 除外）。
- c. 下列加工制作既可在专间也可在专用操作区内进行：现榨果蔬汁、果蔬拼盘等的加工制作；仅加工制作植物性冷食类食品（不含非发酵豆制品）；对预包装食品进行拆封、装盘、调味等简单加工制作后即供应的；调制直接食用的调味料。
- d. 备餐宜在专间内进行。
- e. 各专间、专用操作区要结合色标管理，有明显的标识，标明其用途。

③粗加工制作与切配

- a. 冷冻（藏）食品出库后，要及时加工制作。冷冻食品

原料不宜反复解冻、冷冻。

b. 宜使用冷藏解冻或冷水解冻方法进行解冻，解冻时合理防护，避免受到污染。使用微波解冻方法的，解冻后的食品原料要立即加工制作。

c. 缩短解冻后的高危易腐食品原料在常温下的存放时间，食品原料的表面温度不要超过 8℃。

d. 食品原料必须洗净后使用。盛放或加工制作不同类型食品原料的工具和容器应分开使用。盛放或加工制作畜肉类原料、禽肉类原料及蛋类原料的工具和容器宜分开使用。

e. 使用禽蛋前，要清洗禽蛋的外壳，必要时消毒外壳。破蛋后要单独存放在暂存容器内，确认禽蛋未变质后再合并存放。

f. 要及时使用或冷冻（藏）贮存切配好的半成品。

④成品加工制作

a. 专间内加工制作

（a）专间内温度不得高于 25℃。

（b）每餐（或每次）使用专间前，必须对专间空气进行消毒。消毒方法要遵循消毒设施使用说明书要求。使用紫外线灯消毒的，必须在无人加工制作时开启紫外线灯 30 分钟以上并做好记录。

（c）由专人加工制作，非专间加工制作人员不得擅自进入专间。进入专间前，加工制作人员要更换专用的工作衣帽并佩戴口罩。加工制作人员在加工制作前必须严格清洗消毒手部，加工制作过程中适时清洗消毒手部。

（d）要使用专用的工具、容器、设备，使用前使用专用清洗消毒设施进行清洗消毒并保持清洁。

（e）及时关闭专间的门和食品传递窗口。

（f）蔬菜、水果等食品原料必须清洗处理干净后，方可传递进专间。预包装食品和一次性餐饮具要去除外层包装并保持最小包装清洁后，方可传递进专间。

（g）在专用冷冻或冷藏设备中存放食品时，将食品放置在密闭容器内或使用保鲜膜等进行无污染覆盖。

（h）加工制作裱花蛋糕，裱浆和经清洗消毒的新鲜水果要当天加工制作、当天使用。蛋糕胚要存放在专用冷冻或

冷藏设备中。打发好的奶油要尽快使用完毕。

(i) 加工制作好的成品要当餐供应。

(j) 不得在专间内从事非清洁操作区的加工制作活动。

b. 专用操作区内加工制作

(a) 由专人加工制作。加工制作人员必须穿戴专用的工作衣帽并佩戴口罩。加工制作人员在加工制作前必须严格清洗消毒手部，加工制作过程中适时清洗消毒手部。

(b) 要使用专用的工具、容器、设备，使用前必须进行消毒，使用后洗净并保持清洁。

(c) 在专用冷冻或冷藏设备中存放食品时，将食品放置在密闭容器内或使用保鲜膜等进行无污染覆盖。

(d) 加工制作的水果、蔬菜等，必须清洗干净后方可使用。

(e) 加工制作好的成品要当餐供应。

(f) 现调、冲泡、分装饮品可不在专用操作区内进行。

(g) 不得在专用操作区内从事非专用操作区的加工制作活动。

c. 烹饪区内加工制作

(a) 一般要求：烹饪食品的温度和时间必须保证食品安全。需要烧熟煮透的食品，加工制作时食品的中心温度要达到 70℃ 以上。对特殊加工工艺，中心温度低于 70℃ 的食品，必须严格控制原料质量安全状态，确保经过特殊加工制作工艺制作成品的食品安全。

盛放调味料的容器要保持清洁，使用后加盖存放，要标注预包装调味料标签上标注的生产日期、保质期等内容及开封日期。

要采用有效的设备或方法，避免或减少食品在烹饪过程中产生有害物质。

(b) 油炸类食品：选择热稳定性好、适合油炸的食用油脂。

与炸油直接接触的设备、工具内表面必须是耐腐蚀、耐高温的材质（如不锈钢等），易清洁、维护。

油炸食品前，要减少食品表面的多余水分。油炸食品时，油温不宜超过 190℃。油量不足时，要及时添加新油。定期

过滤在用油，去除食物残渣。使用快速检测方法定时测试在用油的酸价、极性组分等指标。定期拆卸油炸设备，进行清洁维护。

(c) 火锅类食品：不得重复使用火锅底料。使用醇基燃料（如酒精等）时，要在没有明火的情况下添加燃料。使用炭火或煤气时，必须通风良好，防止一氧化碳中毒。

(d) 糕点类食品：使用烘焙包装用纸时，要考虑颜色可能对产品的迁移，并控制有害物质的迁移量，不能使用有荧光增白剂的烘烤纸。使用自制蛋液的，要冷藏保存蛋液，防止蛋液变质。

(e) 自制饮品：加工制作现榨果蔬汁、食用冰等的用水，必须是预包装饮用水、使用符合相关规定的水净化设备或设施处理后的直饮水、煮沸冷却后的生活饮用水。

自制饮品所用的原料乳，必须是预包装乳制品。

煮沸生豆浆时，要将上涌泡沫除净，煮沸后保持沸腾状态 5 分钟以上。

⑤食品添加剂使用

a. 在技术上确有必要使用食品添加剂的，在达到预期效果的前提下尽可能降低使用量。

b. 按照 GB2760《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》规定的食品添加剂品种、使用范围、使用量，使用食品添加剂。不得采购、贮存、使用亚硝酸盐（包括亚硝酸钠、亚硝酸钾）。

c. 专柜（位）存放食品添加剂，并标注“食品添加剂”字样。使用容器盛放拆包后的食品添加剂的，要在盛放容器上标明食品添加剂名称，并保留原包装。

d. 使用的食品添加剂名称、生产日期或批号、添加的食品品种、添加量、添加时间、操作人员等信息要进行专册记录，GB 2760《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》规定按生产需要适量使用的食品添加剂除外。使用有 GB 2760《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》“最大使用量”规定的食品添加剂，必须精准称量使用。

⑥食品相关产品使用

a. 各类工具和容器要有明显的区分标识，可使用颜色、

材料、形状、文字等方式进行标识。

b. 工具、容器和设备，要使用不锈钢材料，不要使用木质材料。必须使用木质材料时，要避免对食品造成污染。盛放热食类食品的容器不能使用塑料材料。

c. 添加邻苯二甲酸酯类物质制成的塑料制品不得盛装、接触油脂类食品和乙醇含量高于 20% 的食品。

d. 不得重复使用一次性用品。

⑦高危易腐食品冷却

a. 需要冷冻（藏）的熟制半成品或成品，要在熟制后立即冷却。

b. 要在清洁操作区内进行熟制成品的冷却，并在盛放容器上标注加工制作时间等。

c. 冷却时，可采用将食品切成小块、搅拌、冷水浴等措施或者使用专用速冷设备，使食品的中心温度在 2 小时内从 60℃ 降至 21℃，再经 2 小时或更短时间降至 8℃。

⑧食品再加热

a. 高危易腐食品熟制后，在 8℃～60℃ 条件下存放 2 小时以上且未发生感官性状变化的，食用前要进行再加热。

b. 再加热时，食品的中心温度要达到 70℃ 以上。

⑨食品留样

a. 中央厨房、集体聚餐人数超过 100 人或为重大活动供餐，每餐次的食品成品必须留样。其他接待用餐要根据供餐对象、供餐人数、食品品种、食品安全控制能力和有关规定，进行食品成品留样。

b. 要将留样食品按照品种分别盛放于清洗消毒后的专用密闭容器内，在专用冷藏设备中冷藏存放 48 小时以上。每个品种的留样量要满足检验检测需要，且不少于 150g。

c. 在盛放留样食品的容器上要标注留样食品名称、留样时间，或者标注与留样记录相对应的标识。

d. 由专人管理留样食品、记录留样情况，记录内容包括留样食品名称、留样时间、留样人员等。

（3）供餐、用餐与配送

①供餐

a. 分派菜肴、整理造型的工具使用前要清洗消毒。

b. 加工制作围边、盘花等的材料必须符合食品安全要求，使用前要清洗消毒。

c. 在烹饪后至食用前需要较长时间（超过 2 小时）存放的高危易腐食品，要在高于 60℃ 或低于 8℃ 的条件下存放。在 8℃~60℃ 条件下存放超过 2 小时，且未发生感官性状变化的，要按要求再加热后方可供餐。

d. 供餐过程中，要对食品采取有效防护措施，避免食品受到污染。使用传递设施（如升降笼、食梯、滑道等）的，要保持传递设施清洁。

e. 供餐过程中，要使用清洁的托盘等工具，避免从业人员的手部直接接触食品（预包装食品除外）。

②用餐服务

a. 垫纸、垫布、餐具托、口布等与餐饮具直接接触的物品应一客一换。撤换下的物品，要及时清洗消毒（一次性用品除外）。

b. 就餐时，就餐区要避免从事引起扬尘的活动（如扫地、施工等）。

c. 自助餐服务

（a）餐前准备

打开灯和空调，打开电视并调节好频道和音量。布菲炉接好热水，打开电源开关调节至最大温度；

备好格盘、餐夹、汤勺、和公用羹（检查有无污渍或损坏，配套够数量）。检查自助餐碟数量是否足够并插电加热（包括骨碟和水杯是否备足），加热定温，适时调节温度或关闭电源。检查桌椅板凳和自助餐台的卫生。检查纸巾和牙签是否够开餐使用。备好当餐所需饮料；

备好油盐酱醋和各类小菜；

检查餐台的菜品摆放是否合理（颜色搭配、荤素搭配），并分类摆放好菜卡，菜品搭配的调味酱汁配好；

备好餐车和三层车、杯框等餐具回收用具；

门口迎宾准备开餐。

（b）餐中服务

值台服务员勤巡台，及时清理餐台，保持卫生，菜品不够时及时补给，以保证学员正常取食；

根据用餐人数判断是否需要加菜，迎宾员要及时清点人数（如果人数来得已经差不多，菜品还剩余二分之一时就不再添加，实行光盘行动计划）；

包子点心和粥类的布菲炉要及时调节温度，以免温度过高造成面皮干硬口感不好，粥胆易糊干锅；

学员用餐结束后及时清理桌面，更换骨碟（用餐过程中根据情况再更换或补充）。

（c）餐后收尾工作

及时关闭布菲炉电源并拔电，关闭电视。对于可回收利用的食品要整理好，撤回厨房予以妥善保存，以备再次使用；

清理餐台，把布菲炉中的水倒掉并擦拭干净；

脏餐具及时推到洗碗间清洗消毒以便下餐开餐使用。

保持厕所的卫生，及时清理垃圾桶，补充纸巾和洗手液。清扫地面并拖地；

d. 中餐服务标准

（a）餐前准备服务

（a.1）做好准备工作：按菜单准备好菜卡，熟悉菜单，准备相应的用具。计算餐具的用量，备足酒水饮料，准备特色佐料；选配器皿、用具，餐具要备用 2/10；酒水按要求擦干净在工作台摆放整齐；根据接待规格、接待对象进行合理布置，确保灯光、室温、音响、家具、设施完好。按摆台标准摆好餐台，做好摆台后检查，要摆放整齐、符合要求。

（a.2）进行自查，检查个人仪表仪容，复查餐台、台布、台面餐具、各种调味品、烟缸、牙签等放置是否齐全整洁、符合要求，椅子与所铺的席位是否对应等；菜单、托盘、备用餐具、小毛巾、工作台内储存物品等是否齐全、清洁。

（a.3）准备就绪后，开餐前 30 分钟，站立在餐厅门口，迎候宾客。

b、餐中服务：

（b.1）热情迎接，躬身行礼，问好、主动接挂衣、物。

（b.2）领宾客入座；斟倒茶水。下席巾，撤筷套，上热毛巾；问茶水，从主宾位开始顺时针斟倒茶水。

（b.3）上菜服务

宾客到齐后，征询接待员意见是否可以起菜，得到同意后方可上菜；

上餐前小吃或凉菜。（每上一道菜，先把菜放到转台上，报菜名，简单介绍菜品的特点，声音清晰洪亮）。10分钟内上齐凉菜；

上汤：从主宾位开始顺时针上汤，为客人将汤或羹分到碗中；

上菜时要先上冷菜再上热菜以保证菜品的温度（上菜原则：先冷后热、先菜后点心、先优质后一般、最后上水果，也可根据情况上餐前水果）；

检查菜单及台上的菜是否上齐，如有遗漏，要及时通知厨房，菜上齐后，需告知客人，视客人用餐情况是否需要增加菜品；

上菜的注意事项：（上菜五不上）热菜不热不上、菜不熟不上、量不够不上、颜色不对不上、不符合卫生要求不上。禁止越过宾客头上上菜。有菜上桌时，要礼貌提醒宾客注意，避免发生意外。上菜时要将最佳观赏面朝向宾客。鸡不献头、鸭不献尾、鱼不献脊（左头右尾）。上特色菜时要简单介绍菜品的原料、烹饪方法及特色。叉勺等餐用具不要在餐盘上刮出响声。分菜时动作要利落协调，在保证分菜质量的前提下，以最快的速度最短的时间完成分菜。跟上调味品，对要调味的菜要在分菜时及时跟上调味品。菜品过多不能摆放时可大碟换小碟，上菜撤菜要面向宾客。菜上齐后和宾客说明菜已上齐，请宾客慢用。

（c）席间服务

上完菜后根据情况而定是否离开包厢。

服务过程中勤巡台，注意观察宾客用餐情况，随时添加茶水，勤收盘，勤换骨碟、烟灰缸，但决不能在宾客进食时撤换（先撤后上，右撤右上）；若宾客把骨头或渣堆放在桌上，要用服务夹夹起，放在骨碟上拿走；若有汤渍等打翻，要先用香巾将汤渍清理干净，再为宾客换上干净的餐具和香巾，保持台面整洁；

注意事项：收空盘时，动作要轻，避免汤汁洒落在宾客身上，有相应的调味品和酱汁也要一并撤走；及时更换香巾、

茶水、整理台面；餐中服务一般都遵循右上右撤的原则；在服务过程中尽可能地满足宾客的服务需求，若对某些问题不能确定前，不可随便的回答或答应宾客，需要报上级后再作决定。如发生意外能及时知晓并处理。烟缸不超过三个烟头更换，撤换时干净烟缸压住脏的撤下，再更换干净的。根据宾客用餐情况，如果宾客用餐时间较长可根据情况把菜品加热以食用。

（d）餐尾服务

上水果前要为每位宾客更换热毛巾；

上甜品时要征得宾客同意后撤走餐具，并跟上相应的餐具；

餐后，为宾客送上热茶。

（e）餐后服务

当宾客离开时，为客人拉开座椅让路，递送衣帽、提包，在客人穿衣时主动配合协助；

提醒宾客不要遗漏物品；检查宾客是否有遗留物品；

检查各种物品的完好性。送客道别（按送客服务规范进行）。

（f）收尾工作

及时关掉电器设备和多余的照明灯具以及转台；

分类依次收捡餐用具：先收布草类的用品如热毛巾和口布等；其次收玻璃器皿，分类用杯框把杯子回收；瓷器餐具和不锈钢餐具要分开检放，以免两者碰撞造成损坏；最后捡菜碟；

收拾台面，把垃圾清理干净，将桌面擦拭干净，扫地、拖地，整理备餐间和卫生间；把当餐所洗餐具用具回收到备餐间，擦干水渍并分类放好；

关闭所有电源及空调，关好门窗。

③食品配送

a. 一般要求

（a）不得将食品与有毒有害物品混装配送。

（b）要使用专用的密闭容器和车辆配送食品，容器的内部结构应便于清洁。

（c）配送前，要清洁运输车辆的车厢和配送容器，盛

放成品的容器还应经过消毒。

(d) 配送过程中，食品与非食品、不同存在形式的食品要使用容器或独立包装等分隔，盛放容器和包装应严密，防止食品受到污染。

(e) 食品的温度和配送时间必须符合食品安全要求。

b. 中央厨房的食品配送

(a) 食品要有包装或使用密闭容器盛放。容器材料要符合食品安全国家标准或有关规定。

(b) 高危易腐食品要采用冷冻（藏）方式配送。

4. 检验检测要求和标准

(1) 配合采购人，每天对采购的食材进行快速检测。

(2) 根据快检室设施设备及试剂的配备情况，掌握各项检验检测项目，如农药残留、兽药残留、餐用具清洗消毒效果等。

(3) 检验检测人员要经过培训与考核。

5. 清洗消毒要求和标准

(1) 餐用具清洗消毒

①餐用具使用后要及时洗净，餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具使用前要消毒。

②清洗消毒方法参照《餐饮服务食品安全操作规范》推荐的方法。采用蒸汽等物理方法消毒，因材料、大小等原因无法采用的除外。

③餐用具消毒设备（如自动消毒碗柜等）应连接电源，正常运转。定期检查餐用具消毒设备或设施的运行状态。采用化学消毒的，消毒液要现用现配，并定时测量消毒液的消毒浓度。

④从业人员佩戴手套清洗消毒餐用具的，接触消毒后的餐用具前要更换手套。手套宜用颜色区分。

⑤消毒后的餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具，必须符合 GB14934《食品安全国家标准 消毒餐（饮）具》的规定。

⑥清洗消毒后的餐用具要沥干、烘干。使用抹布擦干的，抹布必须专用，并经清洗消毒后方可使用。

⑦不得重复使用一次性餐饮具。

(2) 餐用具保洁

①消毒后的餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具，要定位存放在专用的密闭保洁设施内，保持清洁。

②保洁设施要正常运转，有明显的区分标识。

③定期清洁保洁设施，防止清洗消毒后的餐用具受到污染。

(3) 洗涤剂消毒剂

①使用的洗涤剂、消毒剂必须分别符合 GB14930.1《食品安全国家标准 洗涤剂》和 GB14930.2《食品安全国家标准 消毒剂》等食品安全国家标准和有关规定。

②严格按照洗涤剂、消毒剂的使用说明进行操作。

6. 废弃物管理要求及标准

(1) 废弃物存放容器与设施

①食品处理区内可能产生废弃物的区域，要设置废弃物存放容器。废弃物存放容器与食品加工制作容器应有明显的区分标识。

②废弃物存放容器要配有盖子，防止有害生物侵入、不良气味或污水溢出，防止污染食品、水源、地面、食品接触面（包括接触食品的工作台面、工具、容器、包装材料等）。废弃物存放容器的内壁光滑，易于清洁。

③在餐饮服务场所外适宜地点，设置结构密闭的废弃物临时集中存放设施。

(2) 废弃物处置

①餐厨废弃物要分类放置、及时清理，不得溢出存放容器。餐厨废弃物的存放容器应及时清洁，必要时进行消毒。

②建立餐厨废弃物处置台账，详细记录餐厨废弃物的处置时间、种类、数量、处理情况等信息。

7. 有害生物防治要求及标准

(1) 基本要求

①有害生物防制要遵循物理防治（粘鼠板、灭蝇灯等）优先，化学防治（滞留喷洒等）有条件使用的原则，保障食品安全和人身安全。

②消除老鼠、蟑螂、苍蝇和其他有害昆虫及其孳生条件的防护措施符合要求并正常运行。

(2) 设施设备的使用与维护

①灭蝇灯：根据餐饮服务场所的布局、面积及灭蝇灯使用技术要求，确定灭蝇灯的安装位置和数量，并根据环境情况合理使用。

②鼠类诱捕设施：餐饮服务场所内要使用粘鼠板、捕鼠笼、机械式捕鼠器等装置，不得使用杀鼠剂。

③防蝇帘及风幕机：使用防蝇胶帘的，防蝇胶帘要覆盖整个门框，底部离地距离小于2cm，相邻胶帘条的重叠部分不少于2cm。使用风幕机的，风幕要完整覆盖出入通道。

④定期对通风口、所有管道（供水、排水、供热、燃气、空调等）与外界或天花板连接处、所有管、线穿越而产生的孔洞、地漏、线槽、配电箱（柜）、人员、货物进出通道等进行检查，确保封闭性良好，发现问题及时报修。

(3) 防制过程要求

①收取货物时，要检查运输工具和货物包装是否有有害生物活动迹象（如鼠粪、鼠咬痕等鼠迹，蟑尸、蟑粪、卵鞘等蟑迹），防止有害生物入侵。

②定期检查食品库房或食品贮存区域、固定设施设备背面及其他阴暗、潮湿区域是否存在有害生物活动迹象。发现有害生物，要尽快将其杀灭，并查找和消除其来源途径。

③防制过程中要采取有效措施，防止食品、食品接触面及包装材料等受到污染。

(4) 卫生杀虫剂和杀鼠剂的管理

①选择的卫生杀虫剂和杀鼠剂，必须信息标签齐全（农药登记证、农药生产许可证、农药标准）并在有效期内。不得将不同的卫生杀虫剂制剂混配。鼓励使用低毒或微毒的卫生杀虫剂和杀鼠剂。

②使用卫生杀虫剂和杀鼠剂的人员要经过有害生物防制专业培训。

③针对不同的作业环境，选择适宜的种类和剂型，严格根据卫生杀虫剂和杀鼠剂的技术要求确定使用剂量和位置，设置警示标识。

④不得在食品处理区和就餐场所存放卫生杀虫剂和杀鼠剂产品。要设置单独、固定的卫生杀虫剂和杀鼠剂产品存

放场所，存放场所具备防火防盗通风条件，由专人负责。

8. 食品安全管理要求

(1) 设立食品安全管理机构和配备人员

配备专职食品安全管理人员，设立食品安全管理机构。食品安全管理人员要按规定参加食品安全培训。

(2) 食品安全管理基本内容

①建立健全食品安全管理制度，明确各岗位的食品安全责任，强化过程管理。

②根据学校实际，确定高风险的食品品种和加工制作环节，实施食品安全风险重点防控，制定加工操作规程。

③制定从业人员健康检查、食品安全培训考核及食品安全自查等计划。

④落实各项食品安全管理制度、加工操作规程。

⑤定期开展从业人员健康检查、食品安全培训考核及食品安全自查，及时消除食品安全隐患。

⑥依法处置不合格食品、食品添加剂、食品相关产品。

⑦依法报告、处置食品安全事故。

⑧建立健全食品安全管理档案。

⑨配合市场监督管理部门开展监督检查。

⑩落实食品安全法律、法规、规章、规范性文件和食品安全标准规定的其他要求。

(3) 食品安全管理制度

①建立健全从业人员健康管理制度、食品安全自查制度、食品进货查验记录制度、原料控制要求、过程控制要求、食品安全事故处置方案等。

②根据学校实际，建立如下食品安全管理制度：食品安全管理人员制度；从业人员培训考核制度；场所及设施设备（如卫生间、空调及通风设施、制冰机等）定期清洗消毒、维护、校验制度；食品添加剂使用制度；餐厨废弃物处置制度；有害生物防制制度。

③定期修订完善各项食品安全管理制度，及时对从业人员进行培训考核，并督促其落实。

(4) 食品安全自查

①结合实际，全面分析服务过程中的食品安全危害因素

和风险点，确定食品安全自查项目和要求，建立自查清单，制定自查计划。

②根据食品安全法律法规，开展自查，及时发现并消除食品安全隐患，防止发生食品安全事故。

③食品安全自查包括制度自查、定期自查和专项自查。

a. 制度自查：对食品安全制度的适用性，每年至少开展一次自查。在国家食品安全法律、法规、规章、规范性文件和食品安全国家标准发生变化时，及时开展制度自查和修订。

b. 定期自查：每周至少开展一次自查，定期自查的内容，要根据食品安全法律、法规、规章确定。

c. 专项自查：获知食品安全风险信息后，要立即开展专项自查。专项自查的重点内容要根据食品安全风险信息确定。

对自查中发现的问题食品，必须停止使用，存放在加贴醒目、牢固标识的专门区域，避免被误用，并采取退货、销毁等处理措施。对自查中发现的其他食品安全风险，要根据具体情况采取有效措施，防止对消费者造成伤害。

（5）投诉处置

①对学员、教职工提出的投诉，要立即核实，妥善处理，留存记录。

②接到学员、教职工投诉食品感官性状异常时，要及时核实。经核实确有异常的，要及时撤换，告知备餐人员做出相应处理，并对同类食品进行检查。

（6）食品安全事故处置

按照《突发事件应急处置工作方案》进行妥善处置

①发生食品安全事故的，要立即采取措施，防止事故扩大。

②发现使用的食品属于不安全食品的，必须停止使用。

③发现有食品安全事故潜在风险，及发生食品安全事故的，要按规定报告。

9. 场所清洁管理要求及标准

（1）食品处理区清洁

①每次使用后，清洁食品处理区设施、设备及工具。

②保持地面无垃圾、无积水、无油渍，工作台及洗涤盆无食物残渣及污物，每天完工或有需要时，开展清洁。

③墙壁和门窗无污渍、无灰尘，天花板无霉斑、无灰尘。每月至少清洁一次，或有需要时及时清洁。

④通风、排烟设施符合要求并正常运行。表面每周清洁不少于1次，内部专业清洁每年2次以上。

⑤排水沟无油污、无垃圾、无积水，每天完工或有需要时，开展清洁。

⑥餐厨废弃物存放容器无食物残渣及污物，每天完工或有需要时清洁。

(2) 就餐区清洁

定期清洁就餐区的空调、排风扇、地毯等设施或物品，保持空调、排风扇洁净，地毯无污渍。就餐期间，要开启包间等就餐场所的排风装置，包间内无异味。

(3) 卫生间清洁

定时清洁卫生间的设施、设备，并做好记录和展示。保持卫生间地面、洗手池及台面无积水、无污物、无垃圾，便池内外无污物、无积垢、冲水良好，卫生纸充足。开启卫生间的排风装置，卫生间内无异味。

(4) 餐厅整体环境清洁

①地板、大理石地面干净完好，无垃圾、无水渍、无油迹。每天完工或有需要时，开展清洁。

②天花板、墙面、墙角等处无污迹，无剥落、无蜘蛛网、无卫生死角。

③墙面艺术性挂件、装饰品光亮、完好无损、挂放端正、无灰尘、无污迹、无破损。

④门窗玻璃干净完好，窗台及门柜无浮尘、窗帘无破洞、无脏迹、无脱钩。

⑤窗台过道及公共区域的痰桶清洁干爽、无灰尘、无污迹，痰桶上无纸巾等杂物，无裸露垃圾、无烟头，周围无脏物。

⑥餐厅标志、灯箱醒目、光亮、完好、整齐、无浮尘、无蜘蛛网。

⑦灯具、灯泡、空调完好有效、明亮无尘。

⑧空调出风口干净清洁，无灰尘。

- ⑨消防器材清洁光亮，无灰尘。
- ⑩餐厅内家具、冰箱、电话、电视、音响等设备完好有效、整洁干净、无灰尘、无污迹。
- ⑪餐厅空气清新、无异味。
- ⑫备餐间、工作间、杂物间物品摆放整齐有序，无异味、杂物，无裸露垃圾。
- ⑬备餐柜干净整洁，所有物品均按定置管理规范摆放。

(5) 餐具、布件、服务用具清洁

- ①餐具、杯具等要经过清洗消毒，消毒人员掌握基本消毒知识。
- ②洗涤、消毒、专用保洁设施正常运转，且数量满足实际需要。
- ③消毒池不能与其他水池混用。
- ④餐具用具每次用后清洗、消毒，按规定和要求存放保洁。
- ⑤瓷器餐具要保证无缺口、无裂缝、无污迹，清洁完好，保持光亮。
- ⑥不锈钢餐具要保证无弯曲、无污垢、无破损，保持光亮。
- ⑦玻璃器皿要保证无裂缝、无缺口、无破损，保持光亮。
- ⑧台布、口布、小毛巾清洁完好、洗涤干净、熨烫平整、无污渍、无皱纹、无破洞。
- ⑨服务用具要保证无油腻、无污迹、使用灵活。
- ⑩菜单、菜卡、桌卡整洁美观，准备充足，无油腻、无污迹、无破损。

- ⑪桌面调味盅、酱油壶、水壶等清洁完好，无脏痕、无污迹，内装调料不少于 2/3，调料不变质、不发霉、无沉淀。

(6) 家具设备清洁

- ①转台清洁，无脏痕、无油腻、转动灵活。
- ②餐桌、餐椅、家具等完好无损、不变形、不摇摆，每月进行日常保养一次，物品摆放整齐有序、无污迹、无破损。
- ③备用物品一应俱全，无隔餐遗留垃圾。
- ④餐车、酒水车清洁完好，车轮转向灵活，无灰尘、污渍杂物，垃圾。

- ⑤餐厅工作台，随时保持清洁，不得留置任何食品。
- ⑥吧柜、酒架、样品陈列柜清洁完好，无灰尘、无污渍。
- ⑦果汁机、毛巾柜等设备干净整洁，无残留汁液。

（7）食品仓库清洁

①食品仓库：食品分类离墙离地存放，仓库内无有毒有害物质，地面无垃圾，货架无污渍、无灰尘，墙壁和门窗无污渍、无灰尘，天花板无霉斑、无灰尘。每个星期至少对食品库房进行一次清扫，每月至少进行一次消毒。

②冷冻（藏）库：无食物残渣及污物，冷凝管上不结霜。每周进行一次清洁。

10. 人员管理要求

（1）健康管理

①从事接触直接入口食品工作（清洁操作区内的加工制作及切菜、配菜、烹饪、传菜、餐饮具清洗消毒）的从业人员（包括新参加和临时参加工作的从业人员，下同）必须取得健康证明后方可上岗，并每年进行健康检查取得健康证明，必要时要进行临时健康检查。

②食品安全管理人员必须每天对从业人员上岗前的健康状况进行检查。患有发热、腹泻、咽部炎症等病症及皮肤有伤口或感染的从业人员，要主动向食品安全管理人员等报告，暂停从事接触直接入口食品的工作，必要时进行临时健康检查，待查明原因并将有碍食品安全的疾病治愈后方可重新上岗。

③手部有伤口的从业人员，使用的创可贴要颜色鲜明，并及时更换。佩戴一次性手套后，可从事非接触直接入口食品的工作。

④患有霍乱、细菌性和阿米巴性痢疾、伤寒和副伤寒、病毒性肝炎（甲型、戊型）、活动性肺结核、化脓性或者渗出性皮肤病等国务院卫生行政部门规定的有碍食品安全疾病的人员，不得从事接触直接入口食品的工作。

（2）培训考核

①每半年对从业人员进行一次食品安全培训考核。

②培训考核内容为有关餐饮食品安全的法律法规知识、基础知识及本单位的食品安全管理制度、加工制作规程等。

③培训可采用专题讲座、实际操作、现场演示等方式。
考核可采用询问、观察实际操作、答题等方式。

④对培训考核及时评估效果、完善内容、改进方式。

⑤从业人员必须在食品安全培训考核合格后方可上岗。

(3) 人员卫生

①个人卫生

a. 从业人员必须保持良好的个人卫生。

b. 从业人员不得留长指甲、涂指甲油。工作时，要穿清洁的工作服，不得披散头发，佩戴的手表、手镯、手链、手串、戒指、耳环等饰物不得外露。

c. 食品处理区内的从业人员不得化妆，要戴清洁的工作帽，工作帽要将头发全部遮盖住。

d. 进入食品处理区的非加工制作人员，必须符合从业人员卫生要求。

②口罩和手套

a. 专间的从业人员应佩戴清洁的口罩。

b. 专用操作区内从事下列活动的从业人员要佩戴清洁的口罩：现榨果蔬汁加工制作；果蔬拼盘加工制作；加工制作植物性冷食类食品（不含非发酵豆制品）；对预包装食品进行拆封、装盘、调味等简单加工制作后即供应的；调制供直接食用的调味料；备餐。

c. 专用操作区内从事其他加工制作的从业人员，要佩戴清洁的口罩。

d. 其他接触直接入口食品的从业人员，要佩戴清洁的口罩。

e. 如佩戴手套，佩戴前要对手部进行清洗消毒。手套要清洁、无破损，符合食品安全要求。手套使用过程中，要定时更换手套，出现重新洗手消毒的情形时，要在重新洗手消毒后更换手套。手套要存放在清洁卫生的位置，避免受到污染。

(4) 手部清洗消毒

①从业人员在加工制作食品前，要洗净手部，手部清洗必须符合要求。

②加工制作过程中，要保持手部清洁。出现下列情形时，

要重新洗净手部：加工制作不同存在形式的食品前；清理环境卫生、接触化学物品或不洁物品（落地的食品、受到污染的工具容器和设备、餐厨废弃物、钱币、手机等）后；咳嗽、打喷嚏及擤鼻涕后。

③使用卫生间、用餐、饮水、吸烟等可能会污染手部的活动后，要重新洗净手部。

④加工制作不同类型的食品原料前，要重新洗净手部。

⑤从事接触直接入口食品工作的从业人员，加工制作食品前要洗净手部并进行手部消毒，手部清洗消毒必须符合要求。加工制作过程中，要保持手部清洁。出现下列情形时，要重新洗净手部并消毒：接触非直接入口食品后；触摸头发、耳朵、鼻子、面部、口腔或身体其他部位后；出现要重新洗净手部的情形。

（5）工作服管理要求

①工作服宜为白色或浅色，要定点存放，定期清洗更换。从事接触直接入口食品工作的从业人员，其工作服要每天清洗更换。

②食品处理区内加工制作食品的从业人员使用卫生间前，要更换工作服。

③工作服受到污染后，要及时更换。

④待清洗的工作服不得存放在食品处理区。

⑤清洁操作区与其他操作区从业人员的工作服要有明显的颜色或标识区分。

⑥专间内从业人员离开专间时，要脱去专间专用工作服。

11. 档案管理要求

（1）要求分类有序的保管档案、资料，保证各类档案、资料完整，实行档案资料的系统化、科学化、电脑化管理，保证各类档案、资料便于查询。

（2）工作记录

①根据食品安全法律、法规、规章要求，结合实际，如实记录有关信息。

②必须记录以下信息：从业人员培训考核、进货查验、原料出入库、食品添加剂采购与使用、检验检测、食品安全

自查、食品召回、投诉处置、餐厨废弃物处置、卫生间清洁、食品留样、设施设备清洗维护校验、卫生杀虫剂和杀鼠剂的使用等。

③制定各项记录表格，表格的项目齐全，可操作。填写的表格清晰完整，由执行操作人员和内部检查人员签字。

④各岗位负责人要督促执行操作人员按要求填写记录表格，定期检查记录内容。食品安全管理人员必须每周检查所有记录表格，发现异常情况时，立即督促有关人员采取整改措施。

⑤进货查验记录和相关凭证的保存期限不得少于产品保质期满后6个月；没有明确保质期的，保存期限不得少于2年。其他各项记录保存期限为2年。

(3) 文件管理

制定文件管理要求，对文件进行有效管理，确保所使用的文件均为有效版本。

12. 仓库管理要求及标准

(1) 设置二级食材仓库、物资（含易耗品）仓库。

(2) 指定专人负责，建立物品入库、出库、盘点等台账。实行记录台账的系统化、科学化、电脑化管理，便于查询。

(3) 每个星期至少对食品库房进行一次清扫，保持食品库房卫生整洁，每月至少进行一次消毒，减少外界因素对食品的污染。

(4) 按月、季度做好物资消耗统计、报损及仓库盘点工作。

13. 采购管理要求

(1) 根据餐厅需求，制定食材采购计划，并做好档案记录备查。

(2) 工作有计划性和前瞻性，根据实际需求，制定年度易耗品采购计划，零星采购每个月不能超过一次。酒精、煤气等易燃易爆物品，需做好年度计划，一次申请，分批配送。

(3) 加强成本控制，采购计划要根据实际需求，做好预算，采购理由充足、数量合理。

(4) 属于岗位配置的物品，如：办公用品费、服装费（厨师帽、棉手套、袖套、水鞋、围裙等），由中标人自行配置，列入投标总价。

（三）会议（教学）服务

1. 服务范围

(1) 会议服务：1 号楼、2 号楼、4 号楼的各种教室、会议室（报告厅、会议室、会见厅、研讨室、休息室、放映厅、候会室、开放书吧讨论区，休闲茶座讨论区等）；以及学校参观、剪裁、揭牌、题词、颁授奖等活动服务保障工作。

(2) 辖区内中标人所使用的仓库。

2. 服务内容

(1) 根据要求提前布置好会场（教室），准备好茶水及各项会议（教学）用品。

(2) 认真做好会议室（教室）的空调、照明等设备检查工作，发现异样，可处理部分的立即处理，不可处理部分立即上报主管领导，确保会议顺利进行。

(3) 每日做好各会议室（教室）的卫生保洁工作，要求座椅、台面无灰尘、无污渍，地板清洁，室内无异味，无蜘蛛网等，达到会议室随时可用的状态。

(4) 做好会议过程的服务工作。

(5) 严格遵守会议保密工作，严守保密纪律。

3. 会议（教学）服务卫生标准

（1）服务人员个人卫生标准

服务人员要求不留长发、长指甲、长胡子，做到“四勤”：勤洗手、剪指甲，勤洗澡、理发，勤洗衣服、被褥，勤换工作服，保持工作服整齐干净；每年进行一次身体健康检查，做到持证上岗。

（2）会场（教室）卫生标准

地面、会议桌椅、电器设备等保持整齐、清洁、无灰尘、无蜘蛛网；会议室保持通风良好、光线柔和，环境舒适；防蝇、防尘设备齐全，做到定期消毒灭蝇，防止传染病；保持杯具等会议用品卫生整洁，无破损。

（3）仓库卫生标准

仓库要有防鼠、防蝇、防潮、防火、防盗等措施；仓库

要及时整洁清扫，做到地面无垃圾、货架无积灰、物品摆放整齐有序；库存物品按类别上架存放，清洁物品与食品分开存放；仓库内严禁存放易燃易爆、有毒物品，禁止存放其它杂物和私人物品。

4. 会议（教学）服务程序标准

（1）会议（教学）前准备标准

会议铺台：基本布置要求是铺台呢、摆放会议用椅；在每个座位前方的桌子上摆放皮垫子，皮垫子的正中间放会议用纸、铅笔，沿皮垫子的上方外缘，从右向左依次放盖杯、盖杯碟、水杯、矿泉水。其中盖杯的杯把正对与会人员（注：盖杯的杯把在给学员上茶水后需把杯把向右呈 45 度角，以便参会人员及学员取用），水杯需放纸杯盖和杯垫，如果摆放冰的矿泉水也应在矿泉水瓶的下方摆放杯垫，在皮垫子右上方平行位置放毛巾。

会议（教学）前检查：按会议（学员手册）通知单的内容逐一检查，会前检查的主要内容有：会议（课）桌上的物品摆放，如杯子、矿泉水、开水、茶叶、盖杯等物品是否准备齐全；会场（教室）内及周边的环境（包括离会场（教室）最近的通道、绿色植物盆内的杂物、墙面、地面、台面的清洁情况、卫生间的卫生等）；保证灯光、投影仪、话筒等设备处于正常工作状态；根据季节、场地的大小来确定开空调的时间，一般提前 1 小时或半小时开空调，会场（教室）温度控制在 26 度左右；台卡干净、无破损，摆放位置合理正确。

（2）会议（教学）中服务标准

会议（教学）开始前 30 分钟服务人员必须到岗迎候，要求面向参会人员（学员）微笑并主动问候；

会场（教室）内服务：参会人员（学员）进入会场（教室）入座后，服务员应该立即上茶，上茶时服务员应右手拿茶壶，左手拿杯盖，身体微侧上茶，茶水应倒八分满为宜，杯把应朝向参会人员（学员）呈 45 度角度，方便取用。开始开会时，服务员应避开，但要视情况或每间隔 20-30 分钟续茶。

会场（教室）的整理：一般在开会中途参会人员（学员）

会歇或用餐时进行，具体内容包括撤换会场中已经使用过的矿泉水、杯子等；添加纸、笔等会议用品。不得随意收走参会人员（学员）的任何物品，包括写过字的纸，如资料较多，只需要摆放整齐即可，不得随意处理；如参会人员（学员）有资料或物品暂时存放于会场内，要将会场门锁好或派服务员看守。

（3）会议（教学）后收尾标准

参会人员（学员）离开时，服务员要主动为学员（参会人员）开门，与学员（参会人员）道别。参会人员（学员）离开后，服务员必须检查会场中是否有遗留物品，如果有则要详细记录拾到物品的时间、地点、会议名称等细节，并按“学员遗留物品处理方法”登记处理；要注意收集服务中参会人员（学员）的特殊要求，及时上报并记录进档案；将休息室和会场（教室）清理干净，检查休息室和会场（教室）的硬件设施是否完好，确保休息室和会场处于备用状态。

（4）恢复会场（教室）标准

重新更换台面物品，杯子、铅笔、白纸等会议用品，将会场（教室）内的桌椅摆放整齐。如会场（教室）需收清或重新布置，要及时通知相关部门拆背景板；收清台面物品并将可回收物品和一次性物品分类收捡；将签到台和桌椅摆放整齐。

检查会场（教室）：检查会场（教室）内的设施设备是否完好是否有损坏，如有损坏及时维修，保证会场（教室）内的所有设施设备处于备用状态。

5. 会议（教学）服务节能标准

收场工作结束后，关掉相应的设备及电源。

6. 会场（教室）杯具消毒服务标准

（1）目的：清洗消毒后的杯具必须表面光洁，无油渍，无挂水，无异味，其细菌及药物残留量符合相应的卫生标准要求；使用过程中注意防止二次污染。

（2）适用范围：会议（教学）服务中涉及的杯具消毒工作管理要求。

（3）要求：将使用过的杯具放入消毒池内，把消毒粉（优氯净）与开水 1：2000 比例配好倒入消毒池内，消毒水

温保持在 20℃-40℃左右，消毒水要浸过杯面；茶具浸泡时间要求达 20 分钟以上；将经过消毒处理的杯具从池中拿出，用净水冲洗干净，再用开水将杯具浸泡 3-5 分钟；杯具清洁完毕后，用专用毛巾擦干杯具上的水迹，然后将杯具放在清洁台上，用干净的布将杯具盖好；会议室杯具清洁完毕后，将杯具放入消毒柜中，按下消毒按键进行消毒，消毒完成后方可使用。

7. 会议（教学）设备设施保养标准

（1）目的：延长设备设施的使用寿命，降低费用的支出，达到节能降耗的目的。

（2）适用范围：会议（教学）服务中涉及的设备设施保养管理要求。

（3）要求：巡查会场（教室）设备设施的状况，对需要进行维修的项目和突发的工作事件及时与有关部门联系和解决；对会场（教室）的设备状况及时联系维修，及时联系安排人力进行清洗地毯和墙体上的污迹；对木质物件做到随脏随清理；对工具、设备的使用要爱护，发现错误的行为及时纠正，并互相提醒；做好每月、每年的计划工作安排，协调做好设备设施进行大修保养工作。

8. 会场（教室）摆放形式

（1）目的：规范会场摆放形式，体现良好的会场效果。

（2）适应范围：会场（教室）及大、小报告厅、功能室等。

（3）要求：根据不同会议性质及与会人数，按照会务规范做好布置，形式有剧场式布局、课桌式布局、马蹄形布局、U 形布局、回字形布局。

三、人员要求和岗位配置

（一）人员要求

1. 中标人必须根据采购人服务管理项目的内容和要求，科学合理配置管理和服务人员。

2. 中标人须对管理和服务人员进行考勤管理、每月上报人员流动及考勤情况。采购人有权调阅考勤数据，中标人须如实提供。

3. 中标人配置的管理和服务人员必须遵守宪法和法律，

无违法犯罪记录。

4. 中标人配置的管理与服务人员必须接受过酒店管理与服务的相关专业技能培训并能熟练掌握。熟悉采购人的基本情况，熟练操作和正确使用与工作相关专用设备。经理级以上管理人员、专业技术岗位管理人员要有执业资格证、相应的职业技能资格证。管理负责人和其它管理人员不能在本项目外兼职。

5. 中标人配置的管理和服务人员必须提供由卫生防疫部门认可的健康证明。

6. 所有管理和服务人员要求政治上可靠，身体素质好，无不良行为记录。管理人员具有良好的职业操守、综合素质、管理能力和专业技能，经理级以上管理人员有在酒店任职 5 年以上经历。

7. 中标人配置的管理与服务人员在服务过程中须保持良好的精神状态；表情自然、亲切；举止大方、有礼；用语文明、规范；提供主动、热情、周到、及时的服务。

8. 中标人配置的管理与服务人员在服务过程中必须严格执行相应岗位的服务标准，并以此作为考评内容的一部分。

9. 中标人配置的管理与服务人员须按规定统一着装，服装整齐清洁，仪容仪表整洁端庄，行为举止规范得体。

10. 中标人配置的管理与服务人员应及时、认真做好工作日记、交接班、接待数据、消耗数据等记录工作，做到字迹清晰、数据准确。

11. 中标人配置的管理人员的请假需向采购人报备。

12. 派驻人员与入职标准要符合岗位设置要求，人员安排必须充分满足各岗位和工作量的需要。

13. 总台服务员须经采购人认可后方能上岗。

14. 中标人派驻人员须遵守国家法律法规和采购人各项有关管理规定，坚决杜绝偷盗行为，爱护公共财物及花草树木，禁止采花、摘果等行为。若因违反相关法规造成损失的，由投标人负责赔偿并接受处罚。

（二）岗位配置

1. 中标人要根据不同服务项目配置专门力量，合理设置

岗位，配置强有力的管理人员和服务人员。派驻团队总人数（包括管理人员）**不少于** 112 人，其中主要管理人员（主管及以上）不少于 10 人，考虑到人员流动因素，中标人须在一个月內及时补充，此项须在服务方案中体现。

2. 采购人如有重大接待或会议等活动时，中标人必须从公司（单位）增加相应的专业人员为采购人提供无偿服务，以满足活动期间的服务需求，确保采购人活动顺利开展。

3. 采购人如因学员培训量减少，需要减少管理及服务人员的，经双方协商达成一致后可减少，人员减少后服务费结算时也要相应调减。

具体岗位入职要求如下（各岗位配置人数供参考）：

岗位名称	人数	任职条件和相关要求	备注
项目负责人	1 人	具有大专以上学历，身体健康，品貌端正，年龄 25~48 岁，身高 1.60cm 以上，普通话标准、流利，思想觉悟较高，作风正派，工作责任心强，有 3 年以上（含 3 年）酒店相关管理（经理或负责人）岗位工作经验，有良好的协调能力和团队管理能力，有组织和接待大型团队的服务经验，能根据实际情况编写培训计划和合理安排员工劳动量，有较强的处事应变能力，能熟悉操作计算机。	
办公室	1 人	具有大专以上学历，身体健康，品	

主管		貌端正，年龄 25~45 岁，思想觉悟较高，作风正派，工作责任心强，有良好的沟通协调能力，能熟练操作计算机。	
客房经理	1 人	具有高中或中专以上学历，身体健康，品貌端正，年龄 25~48 岁，身高 1.60cm 以上，普通话标准、流利，有 5 年以上（含 5 年）酒店客房管理经验，全面负责客房管理工作，具有良好的沟通技巧和沟通能力和良好的团队精神及领导技能。能熟练操作计算机。	
餐厅经理	1 人	具有高中或中专以上学历，身体健康，品貌端正，身高 158cm 以上，25-45 岁，精通餐厅运行、菜品设计、成本控制、营养搭配、食品安全等相关知识，具有酒店相关职位管理 5 年以上经验；	
主管	7 人	具有高中或中专以上学历，身体健康，品貌端正，年龄 25~45 岁，女身高 1.55cm 以上，男身高 1.65cm 以上，普通话标准、流利，	其中餐厅主管 2 人、客房主管

		思想觉悟较高，作风正派，工作责任心强，有 3 年以上（含 3 年）酒店相关管理（主管）岗位工作经验，有良好的协调能力和团队管理能力，有组织和接待大型团队的服务经验，能根据实际情况评估员工工作表现并培训新员工，善于处理员工关系和学员教职工投诉，有较强的处事应变能力；熟悉电脑、多媒体的基本操作。	1 人、会务主管 2 人、前厅主管 2 人。
领班	1 人	具有高中以上学历，身体健康，品貌端正，女身高 1.55cm 以上，男身高 1.65cm 以上，年龄 20—45 岁，能讲普通话，思想作风正派，工作责任心强，有 2 年以上（含 2 年）相关酒店服务工作经验；有一定的组织、管理能力，能够调动员工工作积极性，制定班组的工作计划，组织接待、服务工作，合理安排员工工作；有较强的处事应变能力，能够处理学员投诉；熟悉电脑、多媒体的基本操作。	客房领班

服务员	68人	1. 客房：具有初中以上学历，身体健康，品貌端正，身高 155cm 以上，年龄 18—50 岁，思想作风正派，工作责任心强，有较强的服务意识，具备胜任该岗位工作的能力。 2. 前厅：具有高中或中专以上学历，身体健康，品貌端正，年龄 20~40 岁，女身高 1.55cm 以上，男身高 1.65cm 以上，普通话标准、流利，思想觉悟较高，作风正派，工作责任心强，善于处理学员或教职工投诉，有较强的处事应变能力，能熟悉操作计算机。 3. 餐厅：具有初中以上学历，身体健康，品貌端正，女身高 1.55cm 以上，男身高 1.65cm 以上，年龄 18—50 岁，思想作风正派，工作责任心强，有较强的服务意识，具备胜任该岗位工作的能力。 4. 会务：具有高中以上学历，身体健康，品貌端正，年龄 20~40 岁，女身高 1.55cm 以上，男身高	包括餐厅、客房、会务、前厅部门(根据各区域运行情况进行合理分工或调剂其他部门人员协作)
-----	-----	--	---

		1. 65cm 以上，普通话标准、流利，思想觉悟较高，作风正派，工作责任心强，有较为丰富的工作经验。	
厨房部 工作人员	总 人 数 32 人	1. 行政总厨：具有高中以上学历，身体健康，品貌端正，身高 158cm 以上，25-48 岁，精通餐厅运行、菜品设计、成本控制、营养搭配、食品安全等相关知识，具有酒店相关职位管理 5 年以上经验。 2. 厨师长：具有高中以上学历，身体健康，品貌端正，身高 155cm 以上，25-48 岁，懂得成本控制、营养搭配、食品安全等，经过营养搭配的专业技术培训，有 3 年以上厨师长管理经验，具备胜任该岗位的工作能力。 3. 厨房领班：具有高中以上学历，身体健康，品貌端正，身高 155cm 以上，25-48 岁，懂得成本控制、营养搭配、食品安全等，具备胜任该岗位的工作能力。 4. 厨房人员：具有初中以上学历，	包含行政总厨、厨师长、烧腊、凉菜、面点、烹调、切配、打荷等厨房人员等，根据各区域运行情况进行合理分工；其中领班 3 人。

		身体健康，品貌端正，身高 155cm 以上，年龄 18—50 岁，思想作风正派，工作责任心强，有较强的服务意识，具备胜任该岗位工作的能力。	
--	--	---	--

▲四、商务条款：

1. 服务期限：二年（不包含员工招聘员工培训期）；
2. 本项目交接期为合同生效前一个月以内，但不另行增加费用。
3. 服务地点：招标人指定地点；
4. 合同签订时间：自中标通知书发出之日起 25 日内（最迟不能超过 25 日）；
5. 服务费结算形式：按季度支付。本项目实行预付款制度，在合同、担保措施生效以及具备实施条件后 10 个工作日内将合同款的 30% 支付给中标供应商，经考评合格，双方认可后，中标人方可在下一季度第一个月向采购人书面申请支付上一季度的服务管理费（开具等额增值税专用发票），最终结算以实际考核为准，按季度结算。
6. 服务管理经费的组成及结算形式：本项目服务费实行包干制。投标人报价至少包括全年服务团队的、工资薪酬、劳保福利、服装费（厨师帽、棉手套、袖套、水鞋、围裙等）、

伙食费、加班费、奖金、管理费、体检费、税金、国家规定购买的各项保险及岗位配套装备等一切相关费用。中标人按岗位设置方案，配齐人员，每月将人员情况报送采购人，采购人每月审核一次，缺岗人员时间不超过一个月。

7. 安全管理：中标人工作人员须遵守纪律、按工作流程服务，无论操作失当还是个人主观因素造成采购人财产损失的，中标人须照价赔偿并给予处罚；中标人工作人员必须遵守相关安全法规，遵守采购人的安全管理制度，熟知、掌握本工种的安全规程和操作规范，增强安全意识，做好自身安全防护，出现事故均由中标人负责。在服务工作中由于中标人管理不严对第三方造成伤害的，中标人承担全部责任。

▲五、服务管理质量保证及考评

（一）监督管理：采购人下设专门机构负责对本次招标项目进行日常管理，投标人须接受监督、检查与指导。

（二）质量评估：采购人监管人员根据服务内容、质量标准、服务要求每月对中标人进行一次考评，考评满分为100分（含日常监督考评50分，学员满意度测评20分，教职工满意度测评10分、考评小组评分20分），采购人根据综合得分情况扣减当月服务费，具体如下：

1. 综合得分 ≥ 90 分，不扣当月服务管理费；
2. $85 \leq \text{综合得分} < 90$ 分，扣当月服务管理费的2%；
3. $80 \leq \text{综合得分} < 85$ 分，扣当月服务管理费的3%；

4. 综合得分 < 80 分，扣当月服务管理费的 5%，同时采购人有权要求更换本项目负责人，限期整改；

5. 一年内综合考评得分累计 2 次 < 80 分的，采购单位有权提前解除服务合同并扣除余下的服务管理费。

（管理服务考核办法详见附件）

（三）服务违约

1. 中标人原则按岗位设置方案，配齐人员（不能低于要求的最低人数），如有人员缺岗，要及时补充，时间不超过 30 日，如缺岗人员超过 10%且超过 30 日未到岗的，从当月服务费中扣除缺岗人员的工资（按平均工资扣减）。

2. 中标人因自身原因导致事故的发生，由中标人承担一切法律、经济等责任，并扣当月服务费的 5%。采购人有权提前解除合同并扣除剩余的服务管理费。

3. 中标人承接采购人的工作任务，在约定完成的时限内须按照采购人的工作方式和技术规范进行服务（除因不可抗力未能按时按质完成服务外）。如因自身原因不能完成工作的，采购人有权外请人员完成，所需费用从服务费中扣除。

4. 中标人派驻本项目的负责人如果出现工作推委、执行力不强、工作长期达不到采购人要求，被采购人约谈 2 次以上（含）的，采购人有权要求中标人撤换项目负责人；如造成较大工作失误及其他事故的，中标人需承担一切法律、经济等责任，采购人有权要求提前解除合同并扣除剩余的服

务管理费。

5. 因自身原因发生重大设施设备管理责任事故的，由服务团队承担一切法律、经济等责任，采购单位有权提前解除服务合同并扣除余下的服务费。

▲六、其他要求

（一）投标人须具有酒店类运营管理经验及承接过类似本项目的酒店服务管理外包项目经验。（必须提供中标通知书或合同复印件，同时要加盖单位公章）

（二）中标人必须对项目技术文件以及学院机密或商业秘密保密，保密范围包括技术情报、数据资料。未经采购人书面许可，中标人不得以任何形式向第三方透露本项目标书以及本项目的任何内容。

（三）验收过程中所产生的一切费用均由中标人承担。报价时应考虑相关费用。

（四）中标人在服务验收时由采购人对照招标文件的功能目标及服务指标全面核对检验，对所有要求出具的证明文件的原件进行核查，如不符合招标文件的服务需求和其他要求以及提供虚假承诺的，按相关规定做违约处理，中标人承担所有责任和费用，采购人保留进一步追究责任的权利。

（五）投标人必须根据《劳动合同法》合法用工，采购人与服务人员不发生任何劳动和雇佣关系，服务人员由投标人自行管理，并遵守国家相关劳动法律法规，涉及劳务纠纷

和劳动事故全部由投标人承担责任。

（六）员工服装款式风格须报经采购人确认同意。

（七）服务人员的工资、社会保险（包括养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险等）、每年应有的福利费、奖金、加班费等均由投标人负责。工资水平应优于当地最低工资标准。

（八）根据采购人提供的工作岗位要求，由投标人制订的《岗位说明书》《岗位流程》《岗位服务标准》《岗位服务控制程序》《安全管理制度》《人员编制表》等相关规章制度必须在投标书中具体体现，并提供相应的岗位培训制度。

（九）本项目服务要求不允许负偏离，带▲号内容为实质性内容要求，投标时必须满足，否则投标无效。

第三章 投标人须知

投标人须知前附表

条款号	编列内容
2.10	资金来源：财政资金
3	投标人的资格要求详见“招标公告”。
6.1	本项目是否接受联合体投标：详见招标公告。
6.2	联合体投标要求如下：无
7.2	☒ 不允许分包
11.2	☒ 不组织现场考察 ☒ 不组织召开开标前答疑会
13.1	报价文件： 1. 投标函（格式后附）；（必须提供，否则作无效投标处理） 2. 开标一览表（格式后附）；（必须提供，否则作无效投标处理） 3. 投标人针对报价需要说明的其他文件和说明（格式自拟）。 注：投标函、开标一览表必须由法定代表人或者委托代理人在规定签章处逐一签字并加盖投标人电子公章，否则作无效投标处理。

资格证明文件

1. 投标人为法人或者其他组织的，提供营业执照等证明文件（如营业执照或者事业单位法人证书或者执业许可证等），投标人为自然人的，提供身份证复印件；（**必须提供，否则作无效投标处理**）
2. 投标人依法缴纳税收的相关材料（截标前半年内任意 1 个月的依法缴纳税收的凭据复印件；依法免税的供应商，必须提供相应文件证明其依法免税。从取得营业执照时间起到投标文件提交截止时间为止不足要求月数的，只需提供从取得营业执照起的依法缴纳税收相应证明文件）；（**必须提供，否则作无效投标处理**）
3. 投标人依法缴纳社会保障资金的相关材料[截标前半年内任意 1 个月的依法缴纳社会保障资金的缴费凭证（专用收据或者社会保险缴纳清单）复印件；依法不需要缴纳社会保障资金的供应商，必须提供相应文件证明不需要缴纳社会保障资金。从取得营业执照时间起到投标文件提交截止时间为止不足要求月数的只需提供从取得营业执照起的依法缴纳社会保障资金的相应证明文件]；（**必须提供，否则作无效投标处理**）
4. 投标人财务状况报告：投标人 2024 年的年度财务报表复印件【可以是财务报表（必须至少包含资产负债表、利润表、现金流量表）或经第三方审计的财务报告或银行出具

	的资信证明】投标人成立不满一年的应按提供首次投标文件提交截止时间上一个月的财务报告复印件；（必须提供，否则作无效投标处理） 5. 投标人直接控股、管理关系信息表（格式后附）；（必须提供，否则作无效投标处理） 6. 投标声明（格式后附）；（必须提供，否则作无效投标处理） 7. 中小企业声明函；（必须提供，否则作无效投标处理） 8. 除招标文件规定必须提供以外，投标人认为需要提供的其他证明材料。 注：1. 以上标明“必须提供”的材料属于复印件的，必须加盖投标人电子公章，否则作无效投标处理。 2. 投标声明必须由法定代表人在规定签章处签字并加盖投标人电子公章，否则作无效投标处理。 3. 投标人直接控股、管理关系信息表必须由法定代表人或者委托代理人在规定签章处签字并加盖投标人电子公章，否则作无效投标处理。
	商务文件： 1. 无串通投标行为的承诺函（格式后附）；（必须提供，否则作无效投标处理） 2. 法定代表人身份证明及法定代表人有效身份证正反面复

	印件（格式后附）；（除自然人投标外必须提供，否则作无效投标处理） 3. 法定代表人授权委托书及委托代理人有效身份证正反面复印件（格式后附）；（委托时必须提供，否则作无效投标处理） 4. 商务条款偏离表（格式后附）；（必须提供，否则作无效投标处理） 5. 投标人情况介绍（格式自拟）； 6. 投标人类似业绩的证明文件（如有要求）； 7. 除招标文件规定必须提供以外，投标人认为需要提供的其他证明材料（格式自拟）。（投标人根据“第二章 采购需求”及“第四章 评标方法及评标标准”提供有关证明材料）。 注： 1. 法定代表人授权委托书必须由法定代表人及委托代理人签字，并加盖投标人电子公章，否则作无效投标处理。 2. 以上标明“必须提供”的材料属于复印件的，必须加盖投标人电子公章，否则作无效投标处理。
	技术文件： 1. 服务需求、技术需求偏离表（格式后附）； 2. 服务承诺方案（格式自拟）；（必须提供，否则作无效投标处理） 3. 项目实施人员一览表（格式自拟）；（必须提供，否则作无效投标处理）

	4. 除招标文件规定必须提供以外，投标人需要说明的其他文件和说明（格式自拟）。 注：以上标明“必须提供”的材料属于复印件的，必须加盖投标人电子公章，否则作无效投标处理。
13.2	投标文件电子版。 1. 投标文件电子版要求：按照本招标文件“第六章 投标文件格式”编写（第六章未附格式的，由投标人自行拟定），不可涂改并在规定加盖公章处加盖电子公章，否则投标文件按无效处理。 2. 投标文件电子版密封方式：电子投标文件通过平台有效 CA 加密后在“政采云”平台投送。
16.2	投标报价是履行合同的最终价格，必须包含满足本次投标全部采购需求所应提供的服务，以及伴随的货物和工程（如有）的价格；包含投标服务、货物、工程的成本、运输（含保险）、安装（如有）、调试、检验、技术服务、培训、税费等所有费用。 ☒ 投标报价包含验收费用 ☐ 投标报价不包含验收费用
17.2	投标有效期：自投标截止之日起 <u>90</u> 日。
18.1	☒ 本项目不收取投标保证金。
19.2	投标文件编制要求： 投标文件应按报价文件、资格证明文件、商务文件、技术文件

	分别编制，报价文件、资格证明文件分别生成电子文件，商务文件和技术文件按顺序合并生成电子文件。 (1) 投标文件提交方式：本项目为全流程电子化项目，通过“政采云”平台 (http://www.zcygov.cn) 实行在线电子投标，潜在投标人应先安装“政采云电子交易客户端”（请自行前往“政采云”平台进行下载），并按照本项目招标文件和“政采云”平台的要求编制、加密后在投标截止时间前通过网络上传至“政采云”平台，潜在投标人在“政采云”平台提交电子版投标文件时，请填写参加远程开标活动经办人联系方式。 (2) 未进行网上注册并办理数字证书（CA认证）的潜在投标人将无法参与本项目政府采购活动，潜在投标人应当在投标截止时间前，完成电子交易平台上的CA数字证书办理及投标文件的提交。建议各潜在投标人抓紧时间办理，且政采云电子投标具体操作流程如不懂，请提前熟悉，如有问题可拨打政采云客户服务热线95763进行咨询。 (3) 为确保网上操作合法、有效和安全，请潜在投标人确保在电子投标过程中能够对相关数据电文进行加密和使用电子签章，妥善保管CA数字证书并使用有效的CA数字证书参与整个招标活动。
20	本项目不接受电子备份投标文件
21.1	1. 投标截止时间：详见招标公告 2. 投标文件提交起止时间：详见招标公告

	3. 投标地点：详见招标公告
23	1. 开标时间：详见招标公告 2. 开标地点：详见招标公告
25.3 (2)	采购人或者采购代理机构在资格审查结束前，对投标人进行信用查询。 查询渠道：“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)》。 信用查询截止时点：资格审查结束前 查询记录和证据留存方式：在查询网站中直接打印查询记录，打印材料作为评审资料保存。 信用信息使用规则：对在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，采购人或者采购代理机构应当拒绝其参与政府采购活动。两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。
26	评标委员会的人数： <u>7</u> 人

29.1	评标方法： ☒综合评分法 ☐最低评标价法
29.2	商务条款评审中允许负偏离的条款数为 <u> 0 </u> 项。 技术需求评审中允许负偏离的条款数为 <u> 0 </u> 项。
30.1	采购人确定中标人时，出现中标候选人并列的情形，采购人按以下方式确定中标人： ☒政策分得分高的优先、技术评分高的优先、商务评分高的优先、项目质保期长优先、交货期短优先、故障响应时间短优先的顺序； ☐随机抽取
35.1	履约保证金金额：本项目不收取履约保证金。
36.1	签订合同携带的证明材料： 委托代理人负责签订合同的，须携带授权委托书及委托代理人身份证原件等其他资格证件。 法定代表人负责签订合同的，须携带法定代表人身份证明原件及身份证原件等其他证明材料。
38.2	1、接收质疑函方式：以书面形式 质疑联系部门及联系方式：广西雅曼项目管理有限公司，联系电话：0776-2811010，通讯地址：广西百色市右江区迎龙路 70 号建通中心 2 号楼 A 座 19 层 现场提交质疑办理业务时间：每天8时30分到12时00分，15时00

	分到18时 00分，业务时间以外、双休日和法定节假日不办理业务。 2、受理投诉方式： 受理方式：纸质方式受理，投诉书正、副本（经过质疑的事项才可投诉） 部门：百色市财政局 联系电话：0776-2849555
39.1	1. 采购代理费支付方式： ☒本项目代理服务费由<u>中标人</u>在领取中标通知书前，一次性向采购代理机构支付。 ☐采购人支付。 2. 采购代理费收取标准： ☒以分标（☒中标金额/☐采购预算/☐暂定中标金额/☐其他___）为计费额，按本须知正文第 40.2 条规定的收费计算标准（☐货物招标/☒服务招标/☐工程招标）采用差额定率累进法计算出收费基准价格，采购代理收费以（☒收费基准价格/☐收费基准价格下浮___%/☐收费基准价格上浮___%）收取。 ☐固定采购代理收费_____。 3. 账户名称： 开户名称：广西雅曼项目管理有限公司 开户银行：中国农业银行百色分行 银行账号：20605101040015229

40.1	解释：构成本招标文件的各个组成文件应互为解释，互为说明；除招标文件中有特别规定外，仅适用于招标投标阶段的规定，按更正公告（澄清公告）、招标公告、采购需求、投标人须知、评标方法及评标标准、拟签订的合同文本、投标文件格式的先后顺序解释；同一组成文件中就同一事项的规定或者约定不一致的，以编排顺序在后者为准；同一组成文件不同版本之间有不一致的，以形成时间在后者为准；更正公告（澄清公告）与同步更新的招标文件不一致时以更正公告（澄清公告）为准。按本款前述规定仍不能形成结论的，由采购人或者采购代理机构负责解释。
40.2	1. 本招标文件中描述投标人的“公章”是指根据我国对公章的管理规定，用投标人法定主体行为名称制作的印章，除本招标文件有特殊规定外，投标人的财务章、部门章、分公司章、工会章、合同章、投标专用章、业务专用章及银行的转账章、现金收讫章、现金付讫章等其他形式印章均不能代替公章。 2. 本招标文件所称的“电子签章”、“电子签名”，是指经“政采云”平台认可的CA认证的电子签名数据为表现形式的印章，可用于签署电子投标文件，电子印章与实物印章具有同等法律效力，不因其采用电子化表现形式而否定其法律效力。 3. 投标人为其他组织或者自然人时，本招标文件规定的法定代表人指负责人或者自然人。本招标文件所称负责人是指参加投标的其他组织营业执照或者执业许可证等证照上的负责人，本

	招标文件所称自然人指参与投标的自然人本人，且应具备独立承担民事责任能力，自然人应当为年满 18 岁以上成年人（十六周岁以上的未成年人，以自己的劳动收入为主要生活来源的，视为完全民事行为能力人）。 4. 本招标文件中描述投标人的“签字”是指投标人的法定代表人或者委托代理人亲自在文件规定签字处亲笔写上个人的名字的行为，私章、签字章、印鉴、影印等其他形式均不能代替亲笔签字。 5. 本招标文件所称的“以上”“以下”“以内”“届满”，包括本数；所称的“不满”“超过”“以外”，不包括本数。
--	--

投标人须知正文

一、总 则

1. 适用范围

1.1 适用法律：本项目采购人、采购代理机构、投标人、评标委员会的相关行为均受《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》及本项目本级和上级财政部门政府采购有关规定的约束和保护。

1.2 本招标文件适用于本项目的所有采购程序和环节（法律、法规另有规定的，从其规定）。

2. 定义

2.1 “采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。

2.2 “采购代理机构”是指政府采购代理机构（以下简称采购代理机构）是指集中采购机构以外、受采购人委托从事政府采购代理业务的社会中介机构。

2.3 “供应商”是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

2.4 “投标人”是指响应招标、参加投标竞争的法人、非法人组织或者自然人。

2.5 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对

象。

2.6 “书面形式”是指合同书、信件和数据电文（包括电报、电传、传真、电子数据交换和电子邮件）等可以有形地表现所载内容的形式。

2.7 “实质性要求”是指招标文件中已经指明不满足则投标无效的条款，或者不能负偏离的条款，或者采购需求中带“▲”的条款。

2.8 “正偏离”，是指投标文件对招标文件“采购需求”中有关条款作出的响应优于条款要求并有利于采购人的情形。

2.9 “负偏离”，是指投标文件对招标文件“采购需求”中有关条款作出的响应不满足条款要求，导致采购人要求不能得到满足的情形。

2.10 “允许负偏离的条款”是指采购需求中的不属于“实质性要求”的条款。

3. 投标人的资格要求

投标人的资格要求详见“投标人须知前附表”。

4. 投标委托

投标人代表参加投标活动过程中必须携带个人有效身份证件。如投标人代表不是法定代表人，须持有法定代表人授权委托书（正本用原件，副本用复印件，按第六章要求格式填写）。

5. 投标费用

投标费用：投标人应承担参与本次采购活动有关的所有费用，包括但不限于获取招标文件、勘查现场、编制和提交投标文件、参加澄清说明、签订合同等，不论投标结果如何，均应自行承担。

6. 联合体投标

6.1 本项目是否接受联合体投标，详见“投标人须知前附表”。

6.2 如接受联合体投标，联合体投标要求详见“投标人须知前附表”。

6.3 根据《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》财库〔2022〕19号、《广西壮族自治区财政厅关于进一步发挥政府采购政策功能促进企业发展的通知》桂财采〔2022〕30号第四条（一）规定，“政府采购货物、服务价格评审优惠政策。对于经主管预算单位统筹后未预留份额专门面向中小企业采购的货物、服务采购项目，以及预留份额的货物、服务项目中的非预留部分采购包，采购人、采购代理机构应当对符合规定的小微企业给予20%的价格扣除优惠，用扣除后的价格参加评审。大中型企业与小微企业组成联合体或者大中型企业向小微企业分包的，采购人、采购代理机构应当对联合体或者大中型企业的报价予以4%—6%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

7. 转包与分包

7.1 本项目不允许转包。

7.2 本项目是否允许分包详见“投标人须知前附表”，本项目不允许违法分包。投标人根据招标文件的规定和采购项目的实际情况，拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包。

8. 特别说明：

8.1 如果本招标文件要求投标人提供资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证等材料的，则投标人所提供的以上材料必须为投标人所拥有。

8.2 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按照招标文件的要求提交投标文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

8.3 投标人在投标活动中提供任何虚假材料，将报监管部门查处；中标后发现的，中标人须依照《中华人民共和国消费者权益保护法》规定赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。

9. 回避与串通投标

9.1 在政府采购活动中，采购人员及相关人员与供应商有下列利害关系之一的，应当回避：

（1）参加采购活动前3年内与供应商存在劳动关系；

(2) 参加采购活动前 3 年内担任供应商的董事、监事；

(3) 参加采购活动前 3 年内是供应商的控股股东或者实际控制人；

(4) 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；

(5) 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

供应商认为采购人员及相关人员与其他供应商有利害关系的，可以向采购人或者采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购人或者采购代理机构应当及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

9.2 有下列情形之一的视为投标人相互串通投标，投标文件将被视为无效：

(1) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；或者不同投标人报名的 IP 地址一致的；

(2) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

(3) 不同的投标人的投标文件载明的项目管理员为同一个人；

(4) 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

(5) 不同投标人的投标文件相互混装；

(6) 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人账

户转出。

9.3 供应商有下列情形之一的，属于恶意串通行为，将报同级监督管理部门：

（1）供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关信息并修改其投标文件或者投标文件；

（2）供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改投标文件或者投标文件；

（3）供应商之间协商报价、技术方案等投标文件或者投标文件的实质性内容；

（4）属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加政府采购活动；

（5）供应商之间事先约定一致抬高或者压低投标报价，或者在招标项目中事先约定轮流以高价位或者低价位中标，或者事先约定由某一特定供应商中标，然后再参加投标；

（6）供应商之间商定部分供应商放弃参加政府采购活动或者放弃中标；

（7）供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商中标或者排斥其他供应商的其他串通行为。

二、招标文件

10. 招标文件的组成

- (1) 招标公告；
- (2) 采购需求；
- (3) 投标人须知；
- (4) 评标方法及评标标准；
- (5) 拟签订的合同文本；
- (6) 投标文件格式。

11. 招标文件的澄清、修改、现场考察和答疑会

11.1 采购人或者采购代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改，但不得改变采购标的和资格条件。澄清或者修改应当在原公告发布媒体上发布澄清公告。澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。投标人应当按照桂财采【2007】65 号文件第二十九条规定，在澄清或者修改通知发出后 24 小时内以书面形式进行确认（采用网上下载招标文件形式的除外），否则视为已经收到。

11.2 采购人或者采购代理机构可以在招标文件提供期

限截止后，组织已获取招标文件的潜在投标人现场考察或者召开开标前答疑会，具体详见“投标人须知前附表”。

三、投标文件的编制

12. 投标文件的编制原则

投标人必须按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件必须对招标文件提出的要求和条件作出明确响应。

13. 投标文件的组成

13.1 投标文件由报价文件、资格证明文件、商务文件、技术文件四部分组成。

(1) 报价文件：具体材料见“投标人须知前附表”。

(2) 资格证明文件：具体材料见“投标人须知前附表”。

(3) 商务文件：具体材料见“投标人须知前附表”。

(4) 技术文件：具体材料见“投标人须知前附表”。

13.2 投标文件电子版：具体要求见“投标人须知前附表”。

14. 投标文件的语言及计量

14.1 语言文字

投标文件以及投标人与采购人就有关投标事宜的所有来往函电，均应以中文书写（除专用术语外，与招标投标有关的语言均使用中文。必要时专用术语应附有中文注释）。投标人提交的支持文件和印刷的文献可以使用别的语言，但其相应内容应同时附中文翻译文本，在解释投标文件时以中

文翻译文本为主。对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

14.2 投标计量单位

招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位，货币种类为人民币，否则视同未响应。

15. 投标的风险

投标人没有按照招标文件要求提供全部资料，或者投标人没有对招标文件作出实质性响应是投标人的风险，并可能导致其投标被拒绝。

16. 投标报价

16.1 投标报价应按“第六章 投标文件格式”中“开标一览表”格式填写。

16.2 投标报价具体内容详见“投标人须知前附表”。

16.3 投标人必须就所投每个分标的全部内容分别作完整唯一总价报价，不得存在漏项报价；投标人必须就所投分标的单项内容作唯一报价。

17. 投标有效期

17.1 投标有效期是指为保证采购人有足够的时间在开标后完成评标、定标、合同签订等工作而要求投标人提交的投标文件在一定时间内保持有效的期限。

17.2 投标有效期应按规定的期限作出承诺，具体详见“投

标人须知前附表”。

17.3 投标人的投标文件在投标有效期内均保持有效。

18. 投标保证金

18.1 投标人须按“投标人须知前附表”的规定提交投标保证金。

18.2 投标保证金的退还

18.2.1 未中标人的投标保证金自中标通知书发出之日起4个工作日内退还，退还方式如下：

（1）采用银行转账方式的，以转账方式退回到投标人银行账户。

（2）采用支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函方式的，由投标人代表持相关授权证明材料至采购人或者采购代理机构办理支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函原件退还手续。

18.2.2 中标人的投标保证金自采购合同签订之日起4个工作日内退还，退还方式同本须知正文第18.2.1。

18.3 除逾期退还投标保证金和终止招标的情形以外，投标保证金不计息。

18.4 投标人有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

- （1）投标人在投标有效期内撤销投标文件的；
- （2）未按规定提交履约保证金的；
- （3）投标人在投标过程中弄虚作假，提供虚假材料的；

(4) 中标人无正当理由不与采购人签订合同的；

(5) 投标人出现本章第 9.2、9.3 情形的；

(6) 其他严重扰乱招投标程序的。

19. 投标文件的编制

19.1 投标人应先安装“政采云电子投标客户端”（请自行前往“政采云”平台进行下载），并按照本项目招标文件规定的格式和顺序和“政采云”平台的要求编制并加密。投标文件内容不完整、编排混乱导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，由此引发的后果由投标人承担。

19.2 为确保网上操作合法、有效和安全，投标人应当在投标截止时间前完成在“政采云”平台的身份认证，确保在电子投标过程中能够对相关数据电文进行加密和使用电子签章。

19.3 投标文件须由投标人在规定位置签字（或者电子签名）、盖章（具体以投标人须知前附表或投标文件格式规定为准），否则按无效投标处理。

19.4 投标文件中标注的投标人名称应与主体资格证明（如营业执照或者事业单位法人证书或者执业许可证或者登记证书等）及公章一致，并与“政采云”中获取招标文件的投标人名称一致，投标人为自然人的，标注的投标人名称应与身份证姓名及签名一致，否则按无效投标处理。

19.5 投标文件应尽量避免涂改、行间插字或者删除。如

果出现上述情况，改动之处应由投标人的法定代表人或者其委托代理人签字（或者电子签名）或者加盖公章或者加盖电子签章。投标文件因字迹潦草或者表达不清所引起的后果由投标人承担。

20. 投标文件的密封

投标文件必须在“投标人须知前附表”规定的投标文件提交截止时间和提交地点提交电子投标文件。

电子投标文件应在制作完成后，在投标文件提交截止时间前通过有效数字证书（CA 认证锁）进行电子签章、加密，然后通过网络将加密的电子投标文件上传至政采云平台（<https://www.zcygov.cn/>）。

21. 投标文件的提交

21.1 投标人必须在“投标人须知前附表”规定的投标文件接收时间和投标地点提交投标文件。

21.2 未在规定时间内提交或者未按照招标文件要求加密的电子投标文件，“政采云”平台将拒收。

22. 投标文件的补充、修改、撤回与退回

22.1 投标人应当在投标截止时间前完成电子投标文件的上传、提交，投标截止时间前可以补充、修改或者撤回投标文件。补充或者修改投标文件的，应当先行撤回原投标文件，补充、修改后重新上传、提交，投标截止时间前未完成上传、提交的，视为撤回投标文件。投标截止时间以后上传

递交的投标文件，“政采云”平台将予以拒收。

22.2 “政采云”平台收到投标文件后向供应商发出确认回执通知。在投标截止时间前，除供应商补充、修改或者撤回投标文件外，任何单位和个人不得解密或提取投标文件。

22.3 在投标截止时间后，采购人和采购代理机构对已提交的投标文件概不退回。

四、开 标

23. 开标时间和地点

采购代理机构将在“投标人须知前附表”规定的时间和地点进行开标，投标人未参加开标的，视同认可开标过程和结果。本项目开标过程实行全程录音、录像监控。

24. 开标程序

24.1 提交投标文件截止时间止，投标人不足3家的，不得开标。

24.2 采购代理机构将按照招标文件规定的时间通过“政采云”平台组织线上开标活动，所有供应商均应当准时在线参加，投标人因未在线参加开标而导致投标文件无法按时解密等一切后果由投标人自己承担。

24.3 开标程序

(1) 解密电子投标文件。“政采云”平台按开标时间

自动提取所有投标文件。采购代理机构依托“政采云”平台向各投标人发出电子加密投标文件【开始解密】通知，由投标人按招标文件规定的时间内自行进行投标文件解密。投标人的法定代表人或其委托代理人须携带加密时所用的 CA 锁准时登录到“政采云”平台电子开标大厅签到并对电子投标文件解密，在线解密时间为 30 分钟。开标后 10 分钟投标人还未进行解密的，代理机构要通知投标人。通知后，投标文件仍未按时解密，或者投标人没预留联系方式或预留联系方式无效，导致代理机构无法联系到投标人进行解密的，均视为无效投标。

（2）电子唱标。投标文件解密结束，宣布的内容均在“政采云”平台远程开标大厅展示；

（3）开标过程由采购代理机构如实记录，并电子留痕，由参加电子开标的各投标人代表对电子开标记录在开标记录公布后 15 分钟内进行当场校核及勘误，并线上确认是否有异议，未确认的视同认可开标结果。

（4）投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

（5）开标结束。

特别说明：如遇“政采云”平台电子化开标或评审程序

调整的，按调整后执行。

五、资格审查

25. 资格审查

25.1 开标结束后，采购人或者采购代理机构依法对投标人的资格进行审查。

25.2 资格审查标准为本招标文件中载明对投标人资格要求的条件。本项目资格审查采用合格制，凡符合招标文件规定的投标人资格要求的投标人均通过资格审查。

25.3 投标人有下列情形之一的，资格审查不通过，作无效投标处理：

（1）未按招标文件规定的方式获取本招标文件的投标人；

（2）不具备招标文件中规定的资格要求的；（注：其中信用查询规则见“投标人须知前附表”）

（3）投标文件未提供任一项“投标人须知前附表”资格证明文件规定的“必须提供”的文件资料的；

（4）投标文件提供的资格证明文件出现任一项不符合“投标人须知前附表”资格证明文件规定的“必须提供”的文件资料要求或者无效的。

25.4 资格审查的合格投标人不足 3 家的，不得评标。

六、评 标

26. 组建评标委员会

评标委员会由采购人代表和评审专家组成，具体人数详见“投标人须知前附表”，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

参加过采购项目前期咨询论证的专家，不得参加该采购项目的评审活动。

27. 评标的依据

评标委员会以招标文件为依据对投标文件进行评审，“第四章 评标方法和评标标准”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

28. 评标原则

28.1 评标原则。评标委员会评标时必须公平、公正、客观，不带任何倾向性和启发性；不得向外界透露任何与评标有关的内容；任何单位和个人不得干扰、影响评标的正常进行；评标委员会及有关工作人员不得私下与投标人接触，不得收受利害关系人的财物或者其他好处。

28.2 评委表决。在评标过程中出现法律法规和招标文件均没有明确规定的情形时，由评标委员会现场协商解决，协商不一致的，由全体评委投票表决，以得票率二分之一以上

专家的意见为准。

28.3 评标的保密。采购人、采购代理机构应当采取必要措施，保证评标在严格保密（封闭式评标）的情况下进行。除采购人代表、评标现场组织人员外，采购人的其他工作人员以及与评标工作无关的人员不得进入评标现场。有关人员对于评标情况以及在评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任。

28.4 评标过程的监控。本项目评标过程实行全程录音、录像监控，投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的不公正活动，可能导致其投标按无效处理。

28.5 评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，应当停止评标工作，与采购人或者采购代理机构沟通并作书面记录。采购人或者采购代理机构确认后，应当修改招标文件，重新组织采购活动。

29. 评标方法及评标标准

29.1 本项目的评标方法详见“投标人须知前附表”。

29.2 评标委员会按照“第四章 评标方法和评标标准”规定的方法、评审因素、标准和程序对投标文件进行评审。

29.3 电子交易活动的中止。采购过程中出现以下情形，导致电子交易平台无法正常运行，或者无法保证电子交易的公平、公正和安全时，采购代理机构可中止电子交易活动：

（1）电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

(2) 电子交易平台应用或数据库出现错误，不能进行正常操作的；

(3) 电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

(4) 病毒发作导致不能进行正常操作的；

(4) 其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

29.4 出现以上情形，不影响采购公平、公正性的，采购组织机构可以待上述情形消除后继续组织电子交易活动；影响或可能影响采购公平、公正性的，应当重新采购。采购代理机构必须对原有的资料及信息作出妥善保密处理，并报财政部门备案。

七、中标和合同

30 确定中标人

30.1 采购代理机构在评标结束之日起2个工作日内将评标报告送采购人，采购人在收到评标报告之日起5个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，按照“投标人须知前附表”规定的方式确定中标人。采购人也可以事先授权评标委员会直接确定中标人。

30.2 采购人在收到评标报告5个工作日内未按评标报告

推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

30.3 采购人、采购代理机构认为供应商对采购过程、中标结果提出的质疑成立且影响或者可能影响中标结果的，合格供应商符合法定数量时，可以从合格的中标候选人中另行确定中标人的，应当依法另行确定中标人；否则应当重新开展采购活动。

30.4 排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力提出不能履行合同，采购人可以确定排名第二的中标候选人为中标人。排名第二的中标候选人因前款规定的同样原因不能签订合同的，采购人可以确定排名第三的中标候选人为中标人，以此类推。

31. 结果公告

31.1 中标人确定后，于中标人确定之日起2个工作日内，中标结果将在招标公告发布媒体上公告。采购人或者采购代理发出中标通知书前，应当对中标人信用进行查询，对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，取消其中标资格，并确定排名第二的中标候选人为中标人。

排名第二的中标候选人因前款规定的同样原因被取消

中标资格的，采购人可以确定排名第三的中标候选人为中标人，以此类推。

以上信息查询记录及相关证据与采购文件一并保存。

中小企业在政府采购活动过程中，请根据企业的真实情况出具《中小企业声明函》。依法享受中小企业优惠政策的，采购人或者采购代理机构在公告中标结果时，同时公告其《中小企业声明函》，接受社会监督。

32. 发出中标通知书

在发布中标公告的同时，采购代理机构向中标人通过“政采云”平台发出电子中标通知书。对未通过资格审查的投标人，应当告知其未通过的原因；采用综合评分办法评审的，还应当告知未中标人本人的评审得分与排序。

33. 无义务解释未中标原因

采购代理机构无义务向未中标的投标人解释未中标原因和退还投标文件。

34. 合同授予标准

合同将授予被确定实质上响应招标文件要求，具备履行合同能力的中标人（招标文件另有约定多名中标人的除外）。

35. 履约保证金

35.1 履约保证金的金额、提交方式、退付的时间和条件详见“投标人须知前附表”。中标人未按规定提交履约保证金的，视为拒绝与采购人签订合同，采购人可以按照评

标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

35.2 签订合同后，如中标人不按双方签订的合同规定履约，则没收其全部履约保证金，履约保证金不足以赔偿损失的，按实际损失赔偿。

35.3 在履约保证金退还日期前，若中标人的开户名称、开户银行、帐号有变动的，请以书面形式通知履约保证金收取单位，否则由此产生的后果由中标人自行承担。

36. 签订合同

36.1 投标人领取中标通知书后，按“投标人须知前附表”规定向采购人出示相关证明材料，经采购人核验合格后方可签订合同。

36.2 签订合同时间：按中标通知书规定的时间与采购人签订合同。

36.3 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。如采购人无正当理由拒签合同的，给中标人造成损失的，中标人可追究采购人承担相应的法律责任。

36.4 政府采购合同是政府采购项目验收的依据，中标人和采购人应当按照采购合同约定的各自的权利和义务全面履行合同。任何一方当事人在履行合同过程中均不得擅自变更、中止或终止合同。政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

36.5 采购人或中标人不得单方面向合同另一方提出任

何招标文件没有约定的条件或不合理的要求，作为签订合同的条件；也不得协商另行订立背离招标文件和合同实质性内容的协议。

36.6 如签订合同并生效后，投标人无故拒绝或延期，除按照合同条款处理外，将承担相应的法律责任。

36.7 采购人需追加与合同标的相同的货物或者服务的，在不改变原合同条款且已报财政部门批准落实资金的前提下，可从原中标投标人处添购，所签订的补充添置合同的采购资金总额不超过原采购合同金额的 10%。

37. 政府采购合同公告

采购人或者受托采购代理机构应当自政府采购合同签订之日起 2 个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

38. 询问、质疑和投诉

38.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人提出询问，采购人应当及时作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

38.2 供应商认为招标文件、采购过程或者中标结果使自己的合法权益受到损害的，必须在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。采购人、采购代理机构接收质疑函的方式、联系部门、联系电话和通讯地址等信息详见“投标人须知前附表”。具体质疑起算时间如下：

(1) 对可以质疑的招标文件提出质疑的，为收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日；

(2) 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

(3) 对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

供应商对采购人、采购代理机构的质疑答复不满意，或者采购人、采购代理机构未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监管部门投诉。

38.3 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料，针对同一采购程序环节的质疑必须在法定质疑期内一次性提出。质疑函应当包括以下内容（质疑函格式后附）：

(1) 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

(2) 质疑项目的名称、编号；

(3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

(4) 事实依据；

(5) 必要的法律依据；

(6) 提出质疑的日期。

供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其委

托代理人签字或者盖章，并加盖公章。

38.4 采购人、采购代理机构认为供应商质疑不成立，或者成立但未对中标结果构成影响的，继续开展采购活动；认为供应商质疑成立且影响或者可能影响中标结果的，按照下列情况处理：

（一）对招标文件提出的质疑，依法通过澄清或者修改可以继续开展采购活动的，澄清或者修改招标文件后继续开展采购活动；否则应当修改招标文件后重新开展采购活动。

（二）对采购过程、中标结果提出的质疑，合格供应商符合法定数量时，可以从合格的中标候选人中另行确定中标供应商的，应当依法另行确定中标供应商；否则应当重新开展采购活动。

质疑答复导致中标结果改变的，采购人或者采购代理机构应当将有关情况书面报告本级财政部门。

38.5 投诉的权利。质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意，或者采购人、采购代理机构未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）第六条规定的财政部门提起投诉（投诉书格式后附）。

八、验收

39. 验收

39.1 采购人会同实际使用人组织对中标人履约的验收。

大型或者复杂的政府采购项目，应当邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。验收方成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。如果发现与合同中要求不符，中标人须承担由此发生的一切损失和费用，并接受相应的处理。

39.2 采购人可以邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

39.3 严格按照采购合同开展履约验收。采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对中标人履约情况进行验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，应当出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料应当存档备查。

39.4 验收合格的项目，实际使用人将根据采购合同的约定及时向投标人支付采购资金。验收不合格的项目，采购人将依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。中标人在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，采购人应当及时报告本级财政部门。

八、其他事项

40. 代理服务费

40.1 代理服务收费标准及缴费账户详见“投标人须知前附表”，投标人为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳代理服务费。

40.2 代理服务收费标准：

费率 中标金额	货物招标	服务招标	工程招标
100 万元以下	1.5%	1.5%	1.0%
100～500 万元	1.1%	0.8%	0.7%
500～1000 万元	0.8%	0.45%	0.55%
1000～5000 万元	0.5%	0.25%	0.35%
5000 万元～1 亿元	0.25%	0.1%	0.2%
1～5 亿元	0.05%	0.05%	0.05%
5～10 亿元	0.035%	0.035%	0.035%
10～50 亿元	0.008%	0.008%	0.008%
50～100 亿元	0.006%	0.006%	0.006%
100 亿以上	0.004%	0.004%	0.004%

注：

(1) 按本表费率计算的收费为采购代理的收费基准价格；

(2) 采购代理收费按差额定率累进法计算。

例如：某服务采购代理业务中标金额或者暂定价为 200 万元，计算采购代理收费额如下：

$$100 \text{ 万元} \times 1.5 \% = 1.5 \text{ 万元}$$

$$(200 - 100) \text{ 万元} \times 0.8 \% = 0.8 \text{ 万元}$$

合计收费 = 1.5+0.8= 2.3（万元）

41. 需要补充的其他内容

41.1 本招标文件解释规则详见“投标人须知前附表”。

41.2 其他事项详见“投标人须知前附表”。

附件 1:

广西壮族自治区政府采购项目合同验收书（格式）

根据政府采购项目（采购合同编号：）的约定，我单位对（项目名称）政府采购项目中标（或者成交）投标人（公司名称）提供的货物（或者工程、服务）进行了验收，验收情况如下：

验收方式：		☐ 自行验收 ☐ 委托验收		
序号	名 称	货物型号规格、标准及配置等（或者服务内容、标准）	数量	金 额
合 计				
合计大写金额： 亿 仟 佰 拾 万 仟 佰 拾 元				
实际供货日期		合同交货验收日期		
验收具体内容	（应按采购合同、采购文件、投标文件及验收方案等进行验收；并核对中标或者成交投标人在安装调试等方面是否违反合同约定或者服务规范要求、提供的质量保证证明材料是否齐全、应有的配件及附件是否达到合同约定等。可附件）			
验收小组意见	验收结论性意见：			
	有异议的意见和说明理由：			
	签字：			

验收小组成员签字：	
监督人员或者其他相关人员签字：	
或者受邀机构的意见（盖章）：	
中标或者成交人负责人签字 或者盖章：	采购人或者受托机构的意见（盖章）：
联系电话： 年 月 日	联系电话： 年 月 日

第四章 评标方法及评标标准

一、评标方法

综合评分法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人评标的方法。

二、评标程序

1. 符合性审查

评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行投标报价、商务、技术等实质性内容符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

2. 符合性审查不通过而导致投标无效的情形

投标人的投标文件中存在对招标文件的任何实质性要求和条件的负偏离，将被视为投标无效。

2.1 在报价评审时，如发现下列情形之一的，将被视为投标无效：

(1) 投标文件未提供“投标人须知前附表”第 13.1 条规定中“必须提供”的文件资料的；

(2) 未采用人民币报价或者未按照招标文件标明的币

种报价的；

（3）报价超出招标文件规定最高限价，或者超出采购预算金额的；

（4）投标人未就所投分标进行报价或者存在漏项报价；投标人未就所投分标的单项内容作唯一报价；投标人未就所投分标的全部内容作唯一总价报价；存在有选择、有条件报价的（招标文件允许有备选方案或者其他约定的除外）；

（5）修正后的报价，投标人不确认的；

（6）投标人属于本章第 5 条第（2）项情形的。

2.2 在商务评审时，如发现下列情形之一的，将被视为投标无效：

（1）投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；

（2）委托代理人未能出具有效身份证明或者出具的身份证明与授权委托书中的信息不符的；

（3）为无效投标保证金的或者未按照招标文件的规定提交投标保证金的；

（4）投标文件未提供“投标人须知前附表”第 13.1 条规定中“必须提供”或者“委托时必须提供”的文件资料的；

（5）投标有效期、项目完成时间（交货时间、服务完成时间或者服务期等）、质保期、售后服务等招标文件中标“▲”的商务条款发生负偏离的；

（6）商务条款评审允许负偏离的条款数超过“投标人

须知前附表”规定项数的。

(7) 投标文件的实质性内容未使用中文表述、使用计量单位不符合招标文件要求的；

(8) 投标文件中的文件资料因填写不齐全或者内容虚假或者出现其他情形而导致被评标委员会认定无效的；

(9) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

(10) 未响应招标文件实质性要求的；

(11) 属于投标人须知正文第 9.2 条情形的；

(12) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

2.3 在技术评审时，如发现下列情形之一的，将被视为投标无效：

(1) 明显不满足招标文件要求的服务内容、技术要求、安全、质量标准，或者与招标文件中标“▲”的技术需求发生负偏离的；

(2) 技术需求评审允许负偏离的条款数超过“投标人须知前附表”规定项数的；

(3) 投标文件未提供“投标人须知前附表”第 13.1 条规定中“必须提供”的文件资料的；

(4) 虚假投标，或者出现其他情形而导致被评标委员会认定无效的；

(5) 投标技术方案不明确，招标文件未允许但存在一个或者一个以上备选（替代）投标方案的。

3. 澄清补正

对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应在“政采云”平台发布电子澄清函，要求投标人在规定时间内作出必要的澄清、说明或者补正。投标人在“政采云”平台接收到电子澄清函后根据澄清函内容上传 PDF 格式回函，电子澄清答复函使用 CA 证书加盖投标人电子签章后在线上传至评标委员会。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

异常情况处理：如遇无法正常使用线上发送澄清函的情况，将启动书面形式办理。启动书面形式办理的情况下，评标委员会以书面形式要求投标人在规定时间内作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正必须采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或者其授权的代表签字。

4. 投标文件修正

4.1 投标文件报价出现前后不一致的,按照下列规定修正:

(1) 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

(2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

（4）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照以上（1）-（4）规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

4.2 经投标人确认修正后的报价若超过采购预算金额或者最高限价，投标人的投标文件作无效投标处理。

4.3 经投标人确认修正后的报价作为签订合同的依据，并以此报价计算价格分。

5. 比较与评价

（1）评标委员会按照招标文件中规定的评标方法和评标标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

（2）评标委员会独立对每个投标人的投标文件进行评价，并汇总每个投标人的得分。

评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会将其作为无效投标处理。

（3）评标委员会按照招标文件中规定的评标方法和标准计算各投标人的报价得分。在计算过程中，不得去掉最高

报价或者最低报价。

(4) 各投标人的得分为所有评委的有效评分的算术平均数。

(5) 评标委员会按照招标文件中的规定推荐中标候选人。

(6) 起草并签署评标报告。评标委员会根据评标委员会成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告。评标委员会成员均应当在评标报告上签字，对自己的评标意见承担法律责任。对评标过程中需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则做出结论。持不同意见的评标委员会应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

6. 评标过程的监控

本项目评标过程实行全程录音、录像监控，投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的不公正活动，可能导致其投标按无效处理。

三、评标标准（综合评分法，计分方法按四舍五入取至百分位）

序号	评分因素	评分标准
1	价格分 (满分 20 分)	投标报价 (1)评标价为投标人的投标报价进行政策性扣除后的价格，评标价只是作为评标时使用。最终中标人的中标金额=投标报价。 (2) 按照《财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68 号）之规定，监狱企业视同小型、微型企业。 (3) 按照《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）的规定，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格等促进中小企业发展的政府采购政策。 (4)本项目专门面向中小企业采购的项目，评标报价=投标报价。 (5) 价格分计算方法 ①以进入综合评分环节的所有投标人有效报价的最低报价作为评标报价的基准价，基准价报价得分为 20 分。 ②价格分计算公式： $\text{价格分} = (\text{评标基准价} / \text{评标报价}) \times 20 \text{ 分}$

2	技术分（满分 70 分）	（1）管理服务方案分（满分 15 分）	一档（6 分）：基本理解本项目的服务理论、服务特点、难点和重点；服务目标和范围；提出的服务方案一般、服务质量方案，工作程序，人员分工服务方案一般。 二档（9 分）：基本理解本项目的服务理论、服务特点、难点和重点；工作内容、服务目标和范围；提出了可行的服务方案、服务质量方案，工作程序，人员分工服务方案可行。 三档（12 分）：较准确理解本项目的服务理论、服务特点、难点和重点；工作内容、服务目标和范围；提出了可行的服务方案、服务质量方案，工作程序，人员分工服务方案良好。 四档（15 分）：准确理解本项目的服务理念、服务特点、难点和重点；服务工作内容、服务目标和范围；提出完整的服务方案、服务质量方案，工作程序，人员分工服务方案优秀，符合服务对象场所实际要求，管理制作合理有效，具有很好的操作性，能保障采购人所预期效果的实现。
		（2）管理制度及员工培训计划分（满分 20 分）	一档（5 分）：提供有粗略的管理规章制度及员工培训计划方案，内容一般，操作性一般。 二档（10 分）：提供的管理制度及员工培训计划方案各项目内容可行，陈述较详细，培训方案内容较明确，有一定的针对性。 三档（15 分）：提供的管理制度及员工培训计划方案各项目内容齐全，陈述详细，培训方案内容明确，有一定的

			针对性。 四档（20分）：提供的管理规章制度及员工培训计划方案各项目内容非常齐全，陈述非常详细，培训方案内容具体明确，操作性强且科学合理，有针对性强，非常符合本项目采购需求。人员的培训和管理有标准、有措施、有奖惩淘汰机制，管理服务人员上岗仪表、行为、态度标准统一，规范，高要求。
		（3）拟投入人员分 （满分 20 分）	一档（5分）：拟投入人员配置及责任制度基本满足要求、工作计划一般。 二档（10分）：拟投入人员配置及责任制度较合理、工作计划较合理，基本能满足本项目采购需求。 三档（15分）：拟投入人员配置及责任制度合理、工作计划合理，完全能满足本项目采购需求。 四档（20分）：拟投入人员配置完善及责任制度明确清晰、工作计划合理，有详细的人员调动应急方案，人员保障措施考虑周全完整，提供的人员优于本项目采购需求。
		（4）服务承诺 方案分（满分 15 分）	一档（6分）：提供的服务承诺方案一般可行，操作性一般，仅能满足本项目采购需求。 二档（9分）：提供的服务承诺方案可行，有一定的操作性，符合实际情况，提供的服务较能满足本项目采购需求。 三档（12分）：提供的服务承诺方案非常详细，针对性强、可操作性强，符合实际情况，提供的服务完全能满足本项目采购需求。 四档（15分）：提供的服务承诺方案非

			常详细，针对性强、可操作性强，服务定位明确，实施措施有标准，符合实际情况，有详细的应急保障方案，服务承诺和保障措施考虑周全完整，提供的服务优于本项目采购需求。
3	商务分 (满分 10 分)	项目资信 业绩分 (满分 10 分)	(1) 投标人 2020 年以来有酒店类运营管理经验或承接过类似本项目的服务管理外包项目，每有一项得 1 分，满分 5 分。(以中标通知书或合同复印件为准)； (2) 投标人 2020 年以来单个项目服务管理合同面积在 60000 平米以上服务管理项目，且采购方反馈意见良好的，一个得 1 分，满分 3 分。(以中标通知书或合同复印件为准)； (3) 投标人 2020 年以来获得奖项如：十佳酒店、十佳美食、优质酒店奖、最受欢迎酒店、安全生产优秀企业、服务业标准化示范单位等，提供证明文件复印件并加盖投标人公章，每个得 0.5 分，满足两项可得 1 分，满分 1 分。 (4) 投标人 2020 年以来对社会公益或慈善事业做出贡献的，提供证明文件或图片等资料复印件。每项得 0.5 分，满分 1 分。
总得分=1+2+3			

评标委员会将根据总得分由高到低排列次序并推荐中标候选人。得分相同的，以投标报价由低到高顺序排列。得分相同且投标报价相同的并列，投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

第五章 拟签订的合同文

“政采云”平台合同编号：

政 府 采 购

_____（项目名称）_____合同

采购项目编号：_____

采购计划编号：_____

采购人：_____

中标投标人：_____

广西壮族自治区政府采购合同（格式）

采购计划号：_____

甲方（招标人）：_____ 乙方（中标人）：

项目名称：_____ 项目编号：_____

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》，以合同的形式委托中标的服务公司在合同有效期内对甲方委托的服务进行社会化、专业化、市场化的服务，甲乙双方遵循平等、自愿、公平、诚实的信用原则，经协商一致，就甲方选聘乙方对**餐饮、住宿、会务服务**事宜订立本合同。

第一条 合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

（一）中标人提交的投标报价表、针对本项目的服务方案和服务承诺；

（二）中标通知书；

（三）招标文件的条款及服务采购需求。

第二条 合同标的、合同金额及合同期限

（一）根据《中标通知书》的中标内容，合同的总金额为：（大写）_____人民币（¥_____元）。

（二）本合同期限为自_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日止。

第三条 服务内容及服务保证

包括：_____

乙方应按招标文件规定的服务范围向甲方提供相应服务。

第四条 权利保证

（1）甲方权利义务

（一）审议乙方提交的管理服务方案及管理制度。

（二）审议乙方提出的管理服务年度计划。

（三）监督并配合乙方管理服务工作的实施及制度的执行。

（四）按合同规定支付乙方本合同所指服务费用。

（五）协调乙方在涉及本合同服务内容范围管理上的各种关系。

（六）有权对乙方服务管理工作情况进行检查监督，提出整改意见。

（2）乙方权利义务

（一）按有关法律、法规和政策规定和本合同的约定制订酒店管理服务方案和工作计划，全面履行本项目招标文件中规定的乙方应履行的义务和乙方在投标文件承诺的所有内容，每月向甲方通报一次管理服务实施情况；

（二）承担法律法规规定由乙方承担的其他责任。

第五条 服务管理质量保证及考评

质量评估：甲方监管人员根据、服务内容、质量标准、服务要求每月对乙方进行一次考评，考评满分为 100 分（含日常监督考评 50 分，学员满意度测评 20 分，教职工满意度测评 10 分、考评小组评分 20 分）甲方根据综合得分情况扣减当月服务费，具体如下：

①综合得分 ≥ 90 分，不扣当月服务费；

②85 分 $\leq$ 综合得分 < 90 分，扣当月服务费的 2%；

③80 分 $\leq$ 综合得分 < 85 分，扣当月服务费的 3%；

④综合得分 < 80 分，扣当月服务费的 5%，采购人有权要求更换本项目负责人，限期整改；

⑤一年内有 2 次 < 80 分的，采购人有权提前解除服务合同，不予支付剩余的服务费款项。

（管理服务考核办法详见附件）

第六条 服务管理经费的组成及结算形式

（一）本项目服务费实行包干制。投标人报价至少包括全年服务团队的日常办公经费、工资薪酬、劳保福利、服装费（厨师帽、棉手套、袖套、水鞋、围裙等）、伙食费、加班费、奖金、管理费、体检费、税金、国家规定购买的各项保险及岗位配套装备等一切相关费用。中标人按岗位设置方案，配齐人员，每月将人员情况报送采购人，采购人每月审核一次，缺岗人员时间不超过一个月。

（二）按季度支付。本项目实行预付款制度，在合同、担保措施生效以及具备实施条件后 10 个工作日内将合同款的 30%支付给中标供应商，经考评合格，双方认可后，中标人方可在下季度第一个月向采购人书面申请支付上一季度的服务管理费（开具等额增值税专用发票），最终结算以实际考核为准，按季度结算。

第七条 履约保证金

本项目不收取履约保证金。

第八条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担，合同另有约定的除外。

第九条 服务违约责任

（一）中标人原则按岗位设置方案，配齐人员（不能低于要求的最低人数），如有人员缺岗，要及时补充，时间不超过 30 日，如缺岗人员超过 10%且超过 30 日未到岗的，从当月服务费中扣除缺岗人员的工资（按平均工资扣减）。

（二）中标人因自身原因导致事故的发生，由中标人承担一切法律、经济等责任，并扣当月服务费的 5%。采购人有权提前解除合同并扣除剩余的服务管理费。

（三）中标人承接采购人的工作任务，在约定完成的时限内须按照采购人的工作方式和技术规范进行服务（除因不可抗力未能按时按质完成服务外）。如因自身原因不能完成工作的，采购人有权外请人员完成，所需费用从服务费中扣除。

（四）中标人派驻本项目的负责人如果出现工作推委、执行力不强、工作长期达不到采购人要求，被采购人约谈 2 次以上（含）的，采购人有权要求中标人撤换项目负责人；如造成较大工作失误及其他事故的，中标人需承担一切法律、经济等责任，采购人有权要求提前解除合同并扣除剩余的服务管理费。

（五）因自身原因发生重大设施设备管理责任事故的，

由服务团队承担一切法律、经济等责任，采购单位有权提前解除服务合同并扣除余下的服务费。

第十条 不可抗力事件处理

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十一条 合同争议解决

（一）因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商，如果协商不能解决，可报请物业管理行政主管部门进行调解，协商或调解不成的，向甲方所在地人民法院提起诉讼。

（二）诉讼期间，本合同继续履行。

第十二条 合同生效及其它

（一）合同经甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

（二）合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，需经相关部门审批，并签订书面补充协议报相关部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

（三）本合同未尽事宜，遵照《民法典》有关条文执行。

第十三条 合同的变更、终止与转让

1、除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或

者终止。

2、乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

第十四条 签订本合同依据

1、中标通知书；

2、开标一览表；

3、商务条款偏离表和技术需求偏离表；

4、技术服务方案；

5、投标文件中的其他相关文件。

6、上述合同文件互相补充和解释。如果合同文件之间存在矛盾或者不一致之处，以上述文件的排列顺序在先者为准。

第十五条 本合同一式四份，具有同等法律效力，财政部门（政府采购监管部门）、采购代理机构各一份，甲乙双方各一份（可根据需要另增加）。

本合同甲乙双方签字盖章后生效，自签订之日起七个工作日内，甲方应当将合同副本报同级财政部门备案。

本合同自签订之日起2个工作日内，甲方应当将采购合同在广西壮族自治区财政厅指定的媒体上公告。

合 同 附 件

1. 供应商承诺具体事项:	
2. 服务具体事项:	
3. 其他具体事项:	
甲方（章） 年 月 日	乙方（章） 年 月 日

注：服务事项填不下时可另加附页

第六章 投标文件格式

一、投标文件外层包装封面格式

投 标 文 件

项目名称：

项目编号：

所投分标（如有则填写，无分标时填写“无”或者留空）：

投标人名称：

投标文件提交截止时间前不得解密

年 月 日

二、报价文件格式

1. 报价文件封面格式：

电子投标文件

报价文件

项目名称：

项目编号：

所投分标（如有则填写，无分标时填写“无”或者留空）：

投标人名称：

投标人地址：

年 月 日

2. 报价文件目录

根据招标文件规定及投标人提供的材料自行编写目录。

3. 投标函格式:

投 标 函

致：采购人名称：

[illegible]

据此函，我方宣布同意如下：

1. 我方已详细审查全部“招标文件”，包括修改文件（如有的话）以及全部参考资料和有关附件，已经了解我方对于招标文件、采购过程、采购结果有依法进行询问、质疑、投诉的权利及相关渠道和要求。

2. 我方在投标之前已经完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。

3. 本投标有效期自投标截止之日起_____日。

4. 如中标，本投标文件至本项目合同履行完毕止均保持有效，我方将按“招标文件”及政府采购法律、法规的规定履行合同责任和义务。

5. 我方同意按照贵方要求提供与投标有关的一切数据或者资料。

6.我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和

真实的。

7. 以上事项如有虚假或者隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或者免除法律责任的辩解。

8. 根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十条要求对政府采购合同进行公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。我方就对本次投标文件进行注明如下：（两项内容中必须选择一项）

☐ 我方本次投标文件内容中未涉及商业秘密；

☐ 我方本次投标文件涉及商业秘密的内容有：_____；

9. 与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址：_____ 邮编：_____

电话：_____ 传真：_____

投标人名称：_____

开户银行：_____ 银行帐号：_____

法定代表人或者委托代理人签字：_____

投标人（电子签章）：

_____年____月____日

4. 开标一览表（服务类格式）

开标一览表

项目名称：_____

项目编号：_____

投标人名称：_____

单位：元

序号	服务名称	数量及单位	投标总报价 (元)	备注
1				
投标总报价（人民币）大写： (¥ 元)				
服务期限：				

注：

1. 投标人的开标一览表必须加盖投标人电子签章并由法定代表人或者委托代理人签字或者电子签名，否则其投标作无效标处理。

2. 报价一经涂改，应在涂改处加盖投标人公章或者加盖电子签章或者由法定代表人或者委托代理人签字（或者电子

签名），否则其投标作无效标处理。

3. 如为联合体投标，“投标人名称”处必须列明联合体各方名称，并标注联合体牵头人名称，否则其投标作无效标处理。

4. 如为联合体投标，盖章处须加盖联合体牵头人电子签章，否则其投标作无效标处理。

5. 如有多分标，按分标分别提供开标一览表，否则投标无效。

法定代表人或者委托代理人（签字或者电子签名）：

投标人（电子签章）：

日期： 年 月 日

三、资格证明文件格式

1. 资格证明文件封面格式：

电子投标文件
资格证明文件

项目名称：

项目编号：

所投分标（如有则填写，无分标时填写“无”或者留空）：

投标人名称：

年 月 日

2. 资格证明文件目录

根据招标文件规定及投标人提供的材料自行编写目录。

3. 投标人直接控股、管理关系信息表

投标人直接控股股东信息表

序号	直接控股股东名称	出资比例	身份证号码或者统一社会信用代码	备注
1				
2				
3				
...				
...				

注：

1. 直接控股股东：是指其出资额占有限责任公司资本总额百分之五十以上或者其持有的股份占股份有限公司股份总额百分之五十以上的股东；出资额或者持有股份的比例虽然不足百分之五十，但依其出资额或者持有的股份所享有的表决权已足以对股东会、股东大会的决议产生重大影响的股东。
2. 本表所指的控股关系仅限于直接控股关系，不包括间接的控股关系。公司实际控制人与公司之间的关系不属于本表所指的直接控股关系。
3. 供应商不存在直接控股股东的，则填“无”。

法定代表人或者委托代理人（签字或者电子签名）：_____

投标人（电子签章）：_____

年 月 日

投标人直接管理关系信息表

序号	直接管理关系单位名称	统一社会信用代码	备注
1			
2			
3			
.....			

注：

1. 管理关系：是指不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管理与被管理关系，如一些上下级关系的事业单位和团体组织。

2. 本表所指的管理关系仅限于直接管理关系，不包括间接的管理关系。

3. 供应商不存在直接管理关系的，则填“无”。

法定代表人或者委托代理人（签字或者电子签名）：_____

投标人（电子签章）：_____

年 月 日

4. 投标声明

投标声明

（采购人名称）：

我方参加贵单位组织_____项目（项目编号：_____）
的政府采购活动。我方在此郑重声明：

1. 我方参加本项目的政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚），未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单，完全符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商资格条件，我方对此声明负全部法律责任。

2. 我方不是采购人的附属机构；不是为本次采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商；在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司及其附属机构没有任何联系。

3. 我方承诺符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

（一）具有独立承担民事责任的能力；

（二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

(三) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

(四) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

(五) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

(六) 法律、行政法规规定的其他条件。

4. 以上事项如有虚假或者隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或者免除法律责任的辩解。

特此承诺。

注：如为联合体投标，盖章处须加盖联合体各方公章并由联合体各方法定代表人分别签署，否则投标无效。

法定代表人（签字或者电子签名）：

投标人（电子签章）：_____

年 月 日

四、商务文件格式

1. 商务文件封面格式：

电子投标文件

商务文件

项目名称：

项目编号：

所投分标（如有则填写，无分标时填写“无”或者留空）：

投标人名称：

投标人地址：

年 月 日

2. 商务文件目录

根据招标文件规定及投标人提供的材料自行编写目录。

3. 投标人参加本项目无围标串标行为的承诺

投标人参加本项目无围标串标行为的承诺函

一、我方承诺无下列相互串通投标的情形：

1. 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；或者不同投标人报名的 IP 地址一致的；
2. 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
3. 不同的投标人的投标文件载明的项目管理员为同一个人；
4. 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
5. 不同投标人的投标文件相互混装；
6. 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人账户转出。

二、我方承诺无下列恶意串通的情形：

1. 投标人直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他投标人的相关信息并修改其投标文件或者投标文件；
2. 投标人按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修

改投标文件或者投标文件；

3. 投标人之间协商报价、技术方案等投标文件或者投标文件的实质性内容；

4. 属于同一集团、协会、商会等组织成员的投标人按照该组织要求协同参加政府采购活动；

5. 投标人之间事先约定一致抬高或者压低投标报价，或者在招标项目中事先约定轮流以高价位或者低价位中标，或者事先约定由某一特定投标人中标，然后再参加投标；

6. 投标人之间商定部分投标人放弃参加政府采购活动或者放弃中标；

7. 投标人与采购人或者采购代理机构之间、投标人相互之间，为谋求特定投标人中标或者排斥其他投标人的其他串通行为。

以上情形一经核查属实，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或者免除法律责任的辩解。

投标人名称：_____（电子签章）

_____年____月____日

3. 法定代表人身份证明

法定代表人身份证明

投 标 人：_____

地 址：_____

姓 名：_____性 别：_____

年 龄：_____职 务：_____

身份证号码：_____

系_____（投标人名称）_____的法定
代表人。

特此证明。

附件：法定代表人有效身份证正反面复印件

投标人名称（电子签章）

_____年_____月_____日

注：自然人投标的无需提供

4. 法定代表人授权委托书格式

法定代表人授权委托书
(非联合体投标格式)
(如有委托时)

致：采购人名称：

我_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人，现授权委托_____（姓名）以我方的名义参加_____项目的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的所有采购程序和环节的具体事务和签署相关文件。

我方对委托代理人的签字事项负全部责任。

本授权书自签署之日起生效，在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。委托代理人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

委托代理人无转委托权，特此委托。

附：法定代表人身份证明及委托代理人有效身份证正反面复印件

委托代理人（签字或者电子签名）：_____ 法定代表人（签字或者电子签名）：_____

所在部门职务：_____ 职务：_____

委托代理人身份证号码：_____

投标人（电子签章）：

年 月 日

注：1. 法定代表人必须在授权委托书上签字或者盖章或者电子签名，委托代理人必须在授权委托书上签字或者电子签名，否则作无效投标处理；

2. 以联合体形式投标的，本授权委托书应由联合体牵头人的法定代表人按上述规定签署。

3. 供应商为其他组织或者自然人时，本招标文件规定的法定代表人指负责人或者自然人。本招标文件所称负责人是指参加投标的其他组织营业执照上的负责人，本招标文件所称自然人指参与投标的自然人本人。

5. 商务条款偏离表格式(注：按项目需求表具体项目修改)

采购项目名称：_____

采购项目编号：_____

项号	招标文件商务条款要求	投标人的承诺	偏离说明
...			

注：

1. 说明：应对照招标文件“第二章 采购需求”中的商务条款逐条实质性响应，并作出偏离说明。
2. 投标人应根据自身的承诺，对照招标文件要求在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。

法定代表人或者委托代理人（签字或者电子签名）：_____

投标人电子签章：_____

日 期：_____

6. 投标人类似的业绩证明文件

投标人同类项目情况一览表格式

采购人名 称	项目 名称	合 同 金 额 (万元)	合 同 项 目 规 模 及 内 容	附件在投标文件中页码	采购人联系人 及 联系电话
				中标、成交通知书或签订的合 同	

附表：相关项目业绩一览表（以中标、成交通知书或签订的合同为准（能清晰反映所服务的名称、金额，否则将不予评审，同一个编号的项目有两个或两个以上的分标中标（或成交）的不重复计分，视为一个项目业绩分格式自拟）

注：投标人可按上述的格式自行编制，须随表提交相应的中标、成交通知书或签订的合同并注明所在投标人商务技术文件页码。

投标人（电子签章）：
年 月 日

五、技术文件格式

1. 技术文件封面格式：

电子投标文件

技术文件

项目名称：

项目编号：

所投分标（如有则填写，无分标时填写“无”或者留空）：

投标人名称：

投标人地址：

年 月 日

2. 技术文件目录

根据招标文件规定及投标人提供的材料自行编写目录。

4. 服务需求、技术需求格式

服务需求、技术需求表

项目名称：_____

项 号	标的的名称	招标要求	投标响应	偏离说明

注：

1. 说明：应对照招标文件“第二章 采购需求”中的技术需求逐条实质性响应，并作出偏离说明。
2. 投标人应根据自身的承诺，对照招标文件要求，在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。
3. 投标人应根据自身响应偏离表。

法定代表人或者委托代理人（签字或者电子签名）：_____

投标人（电子签章）：_____

日 期：_____

5. 项目实施人员一览表格式

（由投标人根据采购需求及采购文件要求编制）（格式自拟）

投标人名称（电子签章）：

日期： 年 月 日

六、其他文书、文件格式

中小企业声明函格式

中小企业声明函

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承接企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承接企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（电子签章）：

日期：

注：享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的中小企业扶持政策的，采购人、采购代理机构应当随中标结果公开中标供应商的《中小企业声明函》。从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

残疾人福利性单位声明函格式

残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（电子签章）：

日 期：

注：请根据自己的真实情况出具《残疾人福利性单位声明函》。依法享受中小企业优惠政策的，采购人或者采购代理机构在公告中标结果时，同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

质疑函（格式）

一、质疑供应商基本信息：

质疑供应商：_____

地 址：_____：

邮编：_____

联系人：_____联系电话：_____

授权代表：_____

联系电话：_____

地址：_____邮编：_____

二、质疑项目基本情况：

质疑项目的名称：_____

质疑项目的编号：_____

采购人名称：_____

质疑事项：

☐ 招标文件 招标文件获取日期：_____

☐ 采购过程

☐ 中标结果

三、质疑事项具体内容

质疑事项 1：_____

事实依据：_____

法律依据：_____

质疑事项 2

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求：

请求：_____

签字（签章）：

公章：

日期：

说明：

1. 供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。
3. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
4. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
5. 质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

投诉书（格式）

一、投诉相关主体基本情况：

投标人：_____

地址：_____

邮编：_____

法定代表人/主要负责人：_____

联系电话：_____

授权代表：_____

联系电话：_____

地址：_____

邮编：_____

被投诉人 1：

地址：_____

邮编：_____

联系人：_____

联系电话：_____

被投诉人 2：

.....

相关供应商：_____

地址：_____

邮编：_____

联系人：_____

联系电话：_____

二、投诉项目基本情况：

采购项目的名称：_____

采购项目的编号：_____

采购人名称：_____

代理机构名称：_____

招标文件公告：是/否公告期限：_____

采购结果公告：是/否公告期限：_____

三、质疑基本情况

投 诉 人 于 _____ 年 _____ 月 _____ 日， 向
提出质疑，质疑事项为：

采购人/代理机构于_____年____月____日，就质疑
事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：_____

事实依据：_____

法律依据：_____

投诉事项 2

.....

五、与投诉事项相关的投诉请求：

请求：_____

签字（签章）：

公章：

日期：

说明：

1. 投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2. 投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3. 投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

4. 投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5. 投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

6. 投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。