

广西科文招标有限公司

招 标 文 件

项目名称：2026 年至 2027 年客房、餐饮、会议、教学、动力保障等管理服务

项目编号：GXZC2025-G3-002856-KWZB

（全流程电子化评标）

采 购 人：广西百色干部学院

采购代理机构：广西科文招标有限公司

2025 年 11 月

目 录

第一章	招标公告	2
第二章	采购需求	5
第三章	投标人须知	133
第四章	评标方法及评标标准	153
第五章	拟签订的合同文本	162
第六章	投标文件格式	168
第七章	质疑、投诉材料格式	194

第一章 招标公告

2026年至2027年客房、餐饮、会议、教学、动力保障等管理服务 (GXZC2025-G3-002856-KWZB) 招标公告(远程异地评审)

项目概况

2026年至2027年客房、餐饮、会议、教学、动力保障等管理服务的潜在投标人应在广西政府采购云平台(<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>)获取(下载)招标文件,并于2025年12月9日9时30分(北京时间)前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号: GXZC2025-G3-002856-KWZB

项目名称: 2026年至2027年客房、餐饮、会议、教学、动力保障等管理服务

预算金额: 3241.76万元

最高限价: 1620.88万元/年(服务期: 两年)

采购需求: (一)项目概况: 广西百色干部学院是广西壮族自治区党委直接领导的自治区级干部教育培训机构,实行自治区党委管理为主、百色市委协助管理体制,为自治区党委直属的公益一类、相当正厅级的财政全额拨款事业单位。学院坚守“为党育才、为党献策”初心,围绕建设“全国一流干部学院”目标,把准“立足百色、服务广西、面向全国、对接东盟”办学定位,突出“红色牌”“民族牌”“生态牌”“东盟牌”培训特色,走内涵式发展和开放式办学路子,着力打造一个突出理论教育和党性教育,同时开展国情区情教育,以及面向东盟国家为主的国(境)外干部(公务员)培训于一体的重要基地和实训平台。2019年4月,学院列入中央组织部备案的干部党性教育基地名录;2022年9月,学院被中央组织部列入省(自治区、直辖市)党性教育干部学院目录,是领导干部修炼“心学”的“红色殿堂”。

广西百色干部学院按照“适度投入、中等规模、高端品质”的要求,已完成和启用的一期工程建筑面积为8.56万平方米,占地面积630亩,包括教学区、会议区、行政区、餐饮区、宿舍区、图书馆、体育中心、国际交流中心等53个建筑单体,可同时培训500多名学员。为进一步提升后勤服务和管理水平,现将客房、餐饮、会议、教学、动力保障等管理服务项目向社会专业单位进行采购,以实现管理服务的规范化、标准化、精细化、个性化为目标,努力推动学院干部教育培训工作高质量发展。

(二)服务项目名称: 1. 保洁服务; 2. 客房服务; 3. 餐饮服务; 4. 会议、教学服务; 5. 动力保障服务; 6. 完成采购人临时交办的其他工作任务……具体见“采购需求”。

合同履行期限(服务期限): 2026年1月1日至2027年12月31日

本项目不接受联合体投标。

二、申请人的资格要求:

- 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: 无;
- 3、本项目的特定资格要求: 无;

三、获取招标文件

时间:自招标公告发布之日起至2025年11月24日,每天上午00:00-12:00;下午12:00-23:59

(北京时间, 法定节假日除外)。

地点: 广西政府采购云平台 (<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>)。

方式: 网上下载。本项目不发放纸质文件, 供应商应自行在广西政府采购云平台 (<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>) 下载招标文件 (操作路径: 登录广西政府采购云平台-项目采购-获取采购文件-找到本项目-点击“申请获取采购文件”), 电子投标文件制作需要基于广西政府采购云平台获取的招标文件编制。

售价: 0 元。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

1、截止时间: 2025 年 12 月 9 日 9 时 30 分 (北京时间)

2、地点: 广西政府采购云平台电子开标大厅。

五、公告期限

本公告及招标文件期限为自发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1、投标保证金 (人民币): 320000.00 元。

2、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。

3、根据财政部《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》(财库〔2016〕125 号) 的规定, 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。

4、网上查询地址: <http://www.ccgp.gov.cn> (中国政府采购网)、<http://zfcg.gxzf.gov.cn> (广西政府采购网)、<http://gxggzy.gxzf.gov.cn> (广西壮族自治区公共资源交易中心网)

5、本项目需要落实的政府采购政策:

- (1) 政府采购促进中小企业发展;
- (2) 政府采购促进残疾人就业政策;
- (3) 政府采购支持监狱企业发展;
- (4) 扶持不发达地区和少数民族地区政策。

6、投标注意事项:

(1) 投标文件提交方式: 本项目为全流程电子化政府采购项目, 通过广西政府采购云平台 (<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>) 实行在线电子投标, 供应商应先安装“广西政府采购云平台电子交易客户端” (请自行前往广西政府采购云平台进行下载), 并按照本项目招标文件和广西政府采购云平台的要求编制、加密后在投标截止时间前通过网络上传至广西政府采购云平台, 供应商在广西政府采购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) 供应商应及时熟悉掌握电子标系统操作指南 (见政采云电子卖场首页右上角—服务中心—帮助文档—项目采购):

<https://service.zcygov.cn/#/knowledges/tree?tag=AG1DtGwBFdiHx1NdhY0r>; 及时完成 CA 申领和绑定(见广西壮族自治区政府采购网—办事服务—下载专区-政采云 CA 证书办理操作指南)。

(3) 未进行网上注册并办理数字证书(CA 认证)的供应商将无法参与本项目政府采购活动,潜在供应商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。完成 CA 数字证书办理预计 7 日左右,投标人只需办理其中一家 CA 数字证书及签章,建议各投标人抓紧时间办理。

(4) 为确保网上操作合法、有效和安全,请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 数字证书参与整个采购活动。

注: 投标人应当在投标截止时间前完成电子投标文件的上传、递交,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,应当先行撤回原文件,补充、修改后重新上传、递交。投标截止时间前未完成上传、递交的,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,广西政府采购云平台将予以拒收。

7、评标说明: 本项目为远程异地全流程电子评标,评标主会场地址:广西壮族自治区公共资源交易中心(南宁市青秀区星湖路 22 号),评标分会场地址:根据项目要求落实确定。

8、CA 证书在线解密: 供应商投标时,需携带制作投标文件时用来加密的有效数字证书(CA 认证)登录广西政府采购云平台电子开标大厅现场按规定时间对加密的投标文件进行解密,否则后果自负。

9、投标人应具备有摄像头及语音功能且互联网网络状况良好的电脑登录广西政府采购云平台远程开标大厅参与本次投标活动,否则后果自负。

10、若对项目采购电子交易系统操作有疑问,可登录广西政府采购云平台(<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>),点击右侧咨询小采,获取采小蜜智能服务管家帮助,或拨打广西政府采购云平台服务热线 95763 获取热线服务帮助。

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: 广西百色干部学院

地址: 百色市百东新区聚贤路 1 号

联系人: 张英、周雅琪

联系电话: 0776-3883137

2. 采购代理机构信息

名称: 广西科文招标有限公司

地址: 广西南宁市民族大道 141 号中鼎万象东方 D 区五层

3. 项目联系方式

项目联系人: 唐 治

电 话: 0771-2023821

广西科文招标有限公司

2025 年 11 月 17 日

第二章 采购需求

说明：

1. 为落实政府采购政策需满足的要求

本招标文件所称中小企业必须符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定。

2. “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。本项目凡标注“▲”的条款或要求不响应或不满足的，投标文件即作无效处理。

3. 投标人应根据自身实际情况如实响应招标文件，对于重要技术条款或技术参数应在投标文件中提供技术支持资料，技术支持资料以招标文件中规定的形式为准，否则将视为无效技术支持资料。

4. 投标人必须自行为其投标产品侵犯他人的知识产权或者专利成果的行为承担相应法律责任。

5. 所属行业依照《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）及《国民经济行业分类》（GB/T4754-2017）的有关规定执行。

6. 所属行业：其他未列明行业

7. 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，有可能影响其服务或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，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

8. 本项目采购需求表中要求提供的证明文件材料，请在《技术要求偏离表》或《商务要求偏离表》中应答时，注明相关文件材料或承诺书放置的页码。

最高限价：1620.88 万元/年（服务期：两年）

序号	标的名称	数量及单位	项目要求及服务需求和标准
1	2026年至2027年 客房、餐饮、会议、 教学、动力保障等	24个月	一、项目基本情况 (一)项目概况 广西百色干部学院是广西壮族自治区党委直接领导的自治区级干部教育培训机构，实行自治区党委管理为主、百色市委协助管理体制，为自治区党委直属的公益一类、相当正厅级的财政全额拨款事业单位。学院坚守“为党育才、为党

<p>管理服务</p>		<p>献策”初心，围绕建设“全国一流干部学院”目标，把准“立足百色、服务广西、面向全国、对接东盟”办学定位，突出“红色牌”“民族牌”“生态牌”“东盟牌”培训特色，走内涵式发展和开放式办学路子，着力打造出一个突出理论教育和党性教育，同时开展国情区情教育，以及面向东盟国家为主的国（境）外干部（公务员）培训于一体的重要基地和实训平台。2019年4月，学院列入中央组织部备案的干部党性教育基地名录；2022年9月，学院被中央组织部列入省（自治区、直辖市）党性教育干部学院目录，是领导干部修炼“心学”的“红色殿堂”。</p> <p>广西百色干部学院按照“适度投入、中等规模、高端品质”的要求，已完成和启用的一期工程建筑面积为8.56万平方米，占地面积630亩，包括教学区、会议区、行政区、餐饮区、宿舍区、图书馆、体育中心、国际交流中心等53个建筑单体，可同时培训500多名学员。为进一步提升后勤服务和管理水平，现将客房、餐饮、会议、教学、动力保障等管理服务项目向社会专业单位进行采购，以实现管理服务的规范化、标准化、精细化、个性化为目标，努力推动学院干部教育培训工作高质量发展。</p> <p>（二）采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等</p> <p>1. 办公室：采购人提供办公室7间，面积约13-15 m²/间，配有办公桌椅、文件柜、台式电脑9台、笔记本电脑1台、打印机8台、碎纸机2台、过塑机2台。</p> <p>2. 食堂：采购人提供职工餐厅供职工就餐，供应商每月（按每月30日计），按伙食费25元/人/天的标准乘以采购人实际要求人数，将月伙食费用总额（25元/人/天×30天×200人=150000元/月）一次性支付给采购人食堂。</p> <p>3. 住宿：采购人提供职工公寓2间（每间宿舍配床、衣柜、电脑桌、电视柜、鞋柜、餐桌、床头柜、椅子等家具；电视机、台灯、床头灯、空调、热水壶等电器；燃气灶、橱柜、抽油烟机、消毒柜、镜面柜、组合柜、晾衣架等厨卫用具；有独立卫生间和厨房）；集体宿舍44间，228个床位（每间宿舍配床、衣柜、椅子、热水壶、晾衣架等，有独立卫生间）。住宿及水电的安排和费用收取，按采购人相关管理制度和合同执行，其中入住12号楼（集体宿舍）的水电费，按10元/人/月计，具体以实际入住人数，按月统计结算。</p> <p>4. 车辆：配餐车2辆，五菱面包车3辆（其中客房服务用车1辆、动力保障用车2辆），车辆加油、保险、维修等费用由采购人负责。</p> <p>5. 服务中所需的各种设备设施、低值易耗品、一次性用品以及材料：采购人提供客房、餐饮、会议、教学服务中所需的各种设备、设施、低值易耗品、一次性用品以及材料，动力工程服务中所需的维修材料。由供应商编制计划、预算和采购清单，经采购人审核同意后由采购人负责采购，费用由采购人负担，确保供应商管理服务的顺利进行（属于供应</p>
-------------	--	---

商办公用品及岗位配置的物品由供应商自行负责)。供应商须做好日常各类物品记录,每月向采购人提交由供应商管理的仓库物品领用明细表及盘点表。所有物资的使用和消耗,如出现管理不当丢失或不正常损坏或损耗,由供应商负责照价赔偿。

供应商应当承担除以上所列场地、设施、设备、材料外,与客房、餐饮、会议、教学、动力保障等管理服务有关的其他场地、设施、设备、材料等。

二、客房、餐饮、会议、教学、动力保障等服务范围

名称		明细		服务内容及标准(后附与服务实际相关的服务内容及标准)
教学区、会议区、行政区、餐饮区、宿舍区、图书馆、国际交流中心		1号楼(会议室)、2号楼、3号楼、4号楼(教室研讨室等室内)、5号楼、6号楼(学术报告厅、学员超市)、8号楼(8ABCD)、9号楼(9ABC)、12号楼(办公区域、餐厅、厨房、洗涤中心、锅炉房)		
总面积	建筑面积(m ²)	学院总建筑面积m ²	85275.75	见“基本服务”、“保洁服务”
	需保洁面积(m ²)	需保洁面积(m ²)	107751.5	
门窗	门窗总数量(个)	门窗个数(个)	2554	见“基本服务”、“保洁服务”
	及总面积(m ²)	总面积m ²	9543.5	
地面	地面各材质及总面积(m ²)	木地板总面积m ²	3849	见“基本服务”、“保洁服务”
		瓷砖总面积m ²	7755.4	
		石材总面积m ²	7532.5	
		水磨石总面积m ²	321	
		地胶板总面积m ²	4736	
		红砖总面积m ²	1599	

				地毯总面积m ²	6148	
				合计m ²	31940.9	
			内墙饰面 内墙饰面各材质及 总面积 (m ²)	乳胶漆总面积m ²	12138	见“基本服务”、“保 洁服务”
				瓷砖墙总面积m ²	740	
				软包墙总面积m ²	572	
				木饰面总面积m ²	8456	
				砖墙总面积m ²	8549	
				墙纸总面积m ²	2454	
				金属饰墙总面积m ²	175	
				青砖总面积m ²	212	
				格栅总面积m ²	47	
				石材总面积m ²	486	
				LED屏(2号楼)、投影屏(4 号楼)总面积m ²	280	
				玻璃材质总面积m ²	194	
				合计m ²	34303	
		顶面	顶面各材质及总面 积 (m ²)	乳胶漆总面积m ²	39144	见“基本服务”、“保 洁服务”
				铝扣板总面积m ²	2292	
				格栅总面积m ²	2245	

				木质面总面积m ²	184	
				石材总面积m ²	201	
				合计m ²	44066	
		客房	室内设施说明	1.8m床(张)	24	见“基本服务”、“保洁服务”、“客房服务”
				1.35m床(张)	171	
				1.5m床(张)	32	
				1.2m床(张)	89	
				1m床(张)	218	
				衣柜(个)	441	
				床头柜(个)	652	
				写字桌	534	
				写字椅	534	
				电视柜	457	
				行李柜	416	
				书架	236	
				藤椅	715	
				藤桌	535	
				休闲沙发	102	
		冰箱柜	56			

				冰箱	120	
				电视	466	
				电脑	417	
			客房数量 (个) 及 总面积 (m ²)	客房 (个)	425	
				总面积m ²	10835	
		洗涤中 心、洗 衣房	室内设施说明	水洗机 (台)	4	见“基本服务”、“保 洁服务”、“客房服务”
				烘干机	2	
				干洗机 (台)	1	
				平烫机 (台)	1	
				折叠机 (台)	1	
				压烫机 (台)	2	
				自动人像精整机 (台)	1	
				平烫机 (台)	2	
				家用洗衣机 (台)	63	
			洗涤中心、洗衣房 数量 (个) 及总面 积 (m ²)	洗涤中心 (个)	1	
				洗衣房 (个)	7	
		总面积m ²		409.5		
		厨房	厨房数量 (个) 及 总面积 (m ²)	厨房 (个)	7	见“基本服务”、“保 洁服务”、“餐饮服务”
				总面积m ²	1550	

			餐厅 (含包 厢)	室内设施说明	餐桌(个)	262	见“基本服务”、“保 洁服务”、“会议、教 学服务”
					餐椅(个)	1126	
					合计	1388	
				餐厅数量(个)及 总面积(m ²)	餐厅(个)	23	
					总面积m ²	2861.4	
				会议室	室内设施说明	条桌(张)	
			椅子(张)			287	
			沙发(个)			6	
			合计			420	
			会议室数量(个) 及总面积(m ²)		会议室(个)	10	
					总面积m ²	871	
			报告厅	室内设施说明	条桌(张)	323	
					椅子(张)	1182	
					合计	1505	
				报告厅数量(个) 及总面积(m ²)	报告厅(个)	4	
					总面积m ²	1872	
			教室、 研讨 室、实	室内设施说明	条桌(张)	772	
					椅子(张)	2062	
					合计	2834	

			训室、自习室等	教室、研讨室、实训室、自习室数量(个)及总面积(m ²)	教室、研讨室、实训室、自习室(个)	50	
					总面积m ²	4424	
			卫生间	卫生间数量(个)	卫生间(个)	499	见“基本服务”、“保洁服务”、“客房服务”
				及总面积(m ²)	总面积m ²	3183	
			设施设备	空调系统	空调系统形式(均已不在质保期内)	水冷空调系统、多联式空调系统、分体机	见“基本服务”、“保洁服务”、“动力保障”
					室内机(台)	1915	
					室外机(台)	298	
					空气处理机(台)	17	
					室外机及配套设备(套)	13	
					壁挂式空调(台)	176	
				采暖系统	采暖系统构成(均已不在质保期内)	空气能热水系统:空气能热水机组、热水储存与缓冲系统、水循环与输送系统、用水末端系统、补水与稳压系统、控制系统、辅助设施	
					水泵(台)	63	
					水箱(个)	26	
					稳压罐(个)	13	

				空气能热泵（台）	26	
			给排水系统	给排水系统构成（均已不在质保期内）	排水管网系统、建筑排水设施、预处理构筑物、输送与排放设施、污水处理设施、辅助设施；水源及接入部分、管网系统、加压及储水设施、建筑内部给水系统、控制与辅助设施、消防给水子系统	
				污水处理站（个）	2	
				污水提升井（个）	6	
				4号楼供水设备（套）：包含给水泵、潜水泵；闸阀、止回阀、浮球阀、液压控制器；院内给水管（除主管外）、检查井；消防水池加压泵、检查井；控制柜；水池、水箱等。	1	
				6号楼供水设备（套）：包含给水泵、潜水泵；闸阀、止回阀、浮球阀、液压控制器；院内给水管（除主管外）、检查井；消防水池加压泵、检查井；控制柜；水池、水箱等。	1	

				锅炉设备	锅炉系统构成（均已不在质保期内）	聚力蒸汽发生器系统：由供水系统、加热系统、蒸汽产生与分离系统、控制系统和安全保护系统、蒸汽输出系统构成	
					聚力蒸汽发生器（台），额定蒸发量每台 600KG/h	2	
				照明系统	照明系统构成（均已不在质保期内）	电源、灯具配电线路、控制装置、辅助设施	
					照明设备（盏）	21568	
				供配电系统	1号变配电所（1号楼）	2台 1250kVA 变压器，2面高压进线柜,3面联络柜,8面馈线柜)；柴油发动机房：一台 1000kVA 柴油发电机，蓄电池组；发电机母线室：发电机油泵，2面馈线柜，2面切柜；	
					2号楼 10kV 高压配电所	16面高压柜（2面进线柜，2面计量柜,2面 PT 及避雷器柜，2面联络柜，8面出线柜）	
					2号变配电所（4号楼）	2台 1000kVA 变压器，2面高压进线柜，3面联络柜，8面馈线柜）	

				3号变配电所（7号楼）	1台630kVA变压器（高压进线柜，4面馈线柜）；
				4号、5号变配电所	2台地埋箱式变压器（800kVA*2），广告灯箱式户外开关设备；
				6号、7号变配电所	2台地埋箱式变压器（500kVA、400kVA），广告灯箱式户外开关设备
				8号变配电所	1台地埋箱式变压器（800kVA），广告灯箱式户外开关设备
				室外配电箱（个）	5

三、服务管理形式及职责

（一）本项目实行经营权与服务运行管理权分离的方式。经营权属采购人，由采购人向供应商指派任务。具体服务、运行管理由供应商负责，实行项目经理负责制，项目经理由供应商派员担任。供应商负责服务运行的日常管理、团队招聘组建、人员配置、劳动工资、社保、福利等所有人事工作。供应商职责包括但不限于：

1. 负责组建派驻采购人的服务管理团队，遵守国家法律法规和采购人各项有关管理规定。
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，每月按采购人要求提供书面在岗人数明细表、工资发放记录、社保缴纳凭证及明细表等。
3. 负责制定各岗位的管理制度、工作流程及服务规范。应有突发事件（突发事件应包括火灾、自然灾害、建筑物和设备设施事故、公共卫生和伤亡事件、社会治安事件等）处置的应急预案，有年度实施计划，并定期演练。
4. 负责员工的招聘、培训和管理工作的。
5. 对负责区域实施管理和相关服务工作。
6. 负责区域内服务质量、卫生质量和安全生产工作。

			<p>7. 负责区域内的日常维护和保洁。</p> <p>8. 负责区域内设备设施的日常管理和维护。</p> <p>9. 负责区域内各类固定资产、流动资产和消耗品实施管理工作。</p> <p>10. 承接服务前期及服务期满后须做好工作交接，供应商服务期满，须在 1 个月内与新供应商做好各类服务工作及材料的交接，经采购人确认交接完整，且新供应商能独立完成各项服务任务，供应商方可离场，确保工作有效衔接。</p> <p>（二）供应商必须接受采购人的具体业务主管部门的任务安排、工作监督与指导。按照采购人要求，根据管理服务要求和标准，完成管理服务范围内所有工作，并经采购人考评合格。</p> <p>四、客房、餐饮、会议、教学、动力保障等管理服务内容及标准</p> <p>本项目管理服务内容包括：基本服务，保洁服务，客房服务，餐饮服务，会议、教学服务，动力保障服务，以及采购人临时交办的其他工作任务等。</p> <p>（一）基本服务</p> <table border="1" data-bbox="622 719 2069 1378"> <thead> <tr> <th data-bbox="622 719 741 783">序号</th> <th data-bbox="741 719 898 783">服务内容</th> <th data-bbox="898 719 2069 783">服务标准</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="622 783 741 1222">1</td> <td data-bbox="741 783 898 1222">目标与责任</td> <td data-bbox="898 783 2069 1222"> <p>（1）供应商必须从采购人后勤服务保障实际出发，把“规范化、标准化、精细化、个性化”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、动力保障服务。</p> <p>（2）供应商提供的服务项、服务质量要求、管理要求及安全管理要求应按照服务行业（酒店）四星级（含）以上服务标准【参照《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T 14308-2023）】，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。</p> <p>（3）结合采购人要求及客房、餐饮、会议、教学、动力保障等管理服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="622 1222 741 1378">2</td> <td data-bbox="741 1222 898 1378">人员要求</td> <td data-bbox="898 1222 2069 1378"> <p>（1）对管理和服务人员进行考勤管理，每月书面向采购人提供到岗人数明细表、工资发放记录、社保缴纳凭证及明细表等。配置的管理人员的请销假制度按照采购人的请销假制度执行。</p> <p>（2）每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保、安全</p> </td> </tr> </tbody> </table>	序号	服务内容	服务标准	1	目标与责任	<p>（1）供应商必须从采购人后勤服务保障实际出发，把“规范化、标准化、精细化、个性化”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、动力保障服务。</p> <p>（2）供应商提供的服务项、服务质量要求、管理要求及安全管理要求应按照服务行业（酒店）四星级（含）以上服务标准【参照《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T 14308-2023）】，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。</p> <p>（3）结合采购人要求及客房、餐饮、会议、教学、动力保障等管理服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。</p>	2	人员要求	<p>（1）对管理和服务人员进行考勤管理，每月书面向采购人提供到岗人数明细表、工资发放记录、社保缴纳凭证及明细表等。配置的管理人员的请销假制度按照采购人的请销假制度执行。</p> <p>（2）每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保、安全</p>
序号	服务内容	服务标准										
1	目标与责任	<p>（1）供应商必须从采购人后勤服务保障实际出发，把“规范化、标准化、精细化、个性化”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、动力保障服务。</p> <p>（2）供应商提供的服务项、服务质量要求、管理要求及安全管理要求应按照服务行业（酒店）四星级（含）以上服务标准【参照《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T 14308-2023）】，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。</p> <p>（3）结合采购人要求及客房、餐饮、会议、教学、动力保障等管理服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。</p>										
2	人员要求	<p>（1）对管理和服务人员进行考勤管理，每月书面向采购人提供到岗人数明细表、工资发放记录、社保缴纳凭证及明细表等。配置的管理人员的请销假制度按照采购人的请销假制度执行。</p> <p>（2）每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保、安全</p>										

				<p>生产（包含但不限于食品安全、水电气安全等）等教育培训，并进行适当形式的考核。采购人将随机对各岗位人员进行专业服务技能抽查，每季度至少开展1次（含餐饮服务、客房服务、会务教学服务、动力服务）。此项须在服务方案中体现。</p> <p>（3）每年至少组织开展一次包含专业性、实用性和服务质量的服务技能竞赛，并将竞赛结果报采购人，激发员工创先争精神，加强能力提升。此项须在服务方案中体现。</p> <p>（4）根据采购人要求对管理和服务人员从业资格审查，审查结果向采购人报备。</p> <p>（5）管理和服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。</p> <p>（6）如采购人认为管理和服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。如因供应商原因对管理和服务人员调换，应当经采购人同意，一年内更换比例不得超过本项目人员总数的30%（不含实习生）。本项目管理和服务人员不得在其他项目兼职。</p> <p>（7）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，工作业绩表现优秀。总台服务员须经采购人认可后方能上岗。餐厅、客房等一线的服务人员，掌握简单的外语交流（含英语及采购人特定小语种）、民歌（不少于3首）等，以更好的提供外宾服务。</p> <p>（8）管理和服务人员在服务过程中保持良好的精神状态，着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。提供主动、热情、周到、及时的服务。</p> <p>（9）管理和服务人员在服务过程中应密切关注并尽量满足宾客需求，高效率地完成对客服务。遵守国家法律法规，保护宾客的合法权益。尊重宾客的信仰与风俗习惯，不损害民族尊严。</p> <p>（10）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。</p> <p>（11）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，及时、认真做好工作日记、交接班、接待数据、消耗数据等工作记录，做到字迹清晰、数据准确，并以此作为考评</p>
--	--	--	--	---

				<p>内容的一部分。</p> <p>(12) 加强学习提升服务水平，每半年要在供应商团队中派出不少于 5 人外出学习有关专业知识或后勤服务先进管理经验，且每人外出学习时长不少于 3 天，提高管理和服务人员素质和管理服务水平。</p> <p>(13) 管理与服务人员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。若因违反相关法规造成损失的，由供应商负责赔偿并接受处罚。</p>
		3	岗位配置	<p>(1) 供应商要根据不同服务项目配置专门力量，合理设置岗位。派驻团队总人数（包括管理人员）核定为 200 人，其中主要管理人员（主管及以上）至少 18 人。</p> <p>(2) 须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。考虑到人员流动因素，如有人员缺岗，要在缺岗之日起 20 天内补齐，否则采购人将按照缺人岗位的标准工资×缺岗人数扣减服务费；有人员增减、人员岗位变动的要在 5 日内向采购人书面报告、报备。此项须在服务方案中体现。</p> <p>(3) 须明确各岗位工作职责及工作量化指标，责任到岗到人，并做好岗位工作考核。此项须在服务方案中体现。</p> <p>(4) 采购人如有重大接待或会议等活动时，供应商必须增加相应的专业人员为采购人提供服务（由此产生的费用由供应商承担），以满足活动期间的服务需求，确保采购人活动顺利开展。</p> <p>(5) 配置人员应身体健康，品貌端正，普通话标准、流利，思想觉悟较高，作风正派，工作责任心强，具体岗位入职要求详见“五、客房、餐饮、会议、教学、动力保障等管理服务人员需求”（各岗位配置人数供参考）</p>
		4	保密和思想政治教育	<p>(1) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。</p> <p>(2) 根据采购人要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向采购人报备。</p> <p>(3) 每季度至少开展 1 次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，</p>

				合格后签订保密协议方可上岗。
				(4) 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。
		5	档案管理	<p>(1) 建立客房、餐饮、会议、教学、动力保障等管理服务档案，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，实行档案资料的系统化、科学化、电脑化管理，并确保其物理安全。</p> <p>(2) 根据岗位管理要求，结合实际，如实做好各项工作记录。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。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。发现异常情况时，立即督促有关人员采取整改措施。档案和记录齐全，包括但不限于（根据工作实际进行相应调整）：</p> <p>①采购人建议与投诉等；教育培训和考核记录；保密、思想政治教育培训记录。</p> <p>②保洁服务：工作日志、清洁检查表等。</p> <p>③客房服务：入住明细登记表、杯具消毒记录表、电梯消毒记录表、工作质量检查表、客房工作安排表、客房固定物资盘点表、客房易耗品盘点表、物品出入库明细表、布草送洗登记表、楼面安全检查表、宾客遗留物品登记表、维修记录表、洗涤中心日报表、洗衣房物品出入库表、布草盘点表等。</p> <p>④餐饮服务：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、灭茵消毒灯使用登记表、晨检记录等。</p> <p>⑤会议、教学服务：会议教学记录表、杯具消毒记录表、会议固定物资盘点表、会议易耗品盘点表、物品出入库明细表等。</p> <p>⑥动力保障服务：零配件出入库记录、日常巡查登记表、设备运行情况登记表、日常维修记录表等。</p> <p>⑦其他：客房、餐饮、会议、教学、动力保障服务相关的其他档案和记录。</p> <p>(3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。</p>

				<p>(4) 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。</p> <p>(5) 当月 20 日前要完成上月档案的整理、装订、存档统一管理。</p> <p>(6) 各项档案、记录，于次年一个月内收集整理完毕，并移交采购人。</p> <p>(7) 履约结束后，相关资料移交采购人，采购人按政府采购相关规定存档。</p>
		6	房屋维护及设施设备的使用管理及维护	<p>(1) 服务范围内房屋主体结构、围护结构、部品部件</p> <p>①每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、不均匀沉降、墙体开裂等现象，及时向采购人报告，并采取必要的避险和防护措施。</p> <p>②每季度至少开展 1 次外墙面砖、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向采购人报告，配合采购人实施维修。</p> <p>③每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向采购人报告，配合采购人实施维修。</p> <p>④每年强降雨天气前后、雨季检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向采购人报告，配合采购人实施维修。</p> <p>⑤房屋外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍，玻璃幕墙清洁明亮、无破损。通道、楼梯、门窗等设施完好、正常使用。路面状态良好，地漏通畅不堵塞。</p> <p>⑥每半月至少开展 1 次道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查，发现破损，及时向采购人报告，配合采购人实施维修。</p> <p>(2) 服务范围内公用设施设备维护</p> <p>①重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。</p> <p>②规范使用服务范围内设备设施，使其正常运行。</p> <p>③确保管理服务范围内配套设备完好。</p> <p>④管理服务范围内巡检及报修及时率达到 100%。</p> <p>⑤管理服务范围内不发生重大设备设施管理责任事故。</p>

				<p>⑥建立现场设备、设施台帐，内容完整、更新、补充及时。</p> <p>⑦按计划作各类设施定期保养。</p>
		7	资产、消耗品及仓库管理	<p>(1) 资产管理</p> <p>①固定资产、流动资产有专人负责，摆放有序。</p> <p>②按月进行破损、报废物资统计工作，并将破损、报废物资统一存放，报采购人统一处理。</p> <p>③配合采购人按年度对固定资产进行全面清查盘点工作，并向采购人报送相关盘点材料。</p> <p>④配合采购人对流动资产进行按月盘点，并向采购人报送相关盘点材料。</p> <p>(2) 消耗品及仓库管理</p> <p>①设置食品、物资（含易耗品）仓库。</p> <p>②设固定的仓库管理员，建立物资入库、出库、盘点等台账。实行台账的系统化、科学化、电脑化管理，便于查询。</p> <p>③库存物资按先进先出规则出库，使用登记及时率和准确率达 100%。</p> <p>④物品分类离墙离地存放，仓库内无有毒有害物质，禁止存放其它杂物和私人物品。</p> <p>⑤每个星期至少对仓库进行一次清扫，保持库房卫生整洁：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；冷冻（藏）库无食物残渣及污物，冷凝管上不结霜；食品仓库每月至少进行一次消毒，减少外界因素对食品的污染。</p> <p>⑥酒精、煤气、卡式气罐等易燃易爆物品，存放在专用仓库，并有专人负责，专册登记。</p> <p>⑦按月进行物资消耗统计和仓库盘点等工作，并于每月 10 日前，向采购人报送上月相关统计材料。</p> <p>⑧各类消耗品使用要合理配置，厉行节约，避免浪费及遗失。</p>
		8	车辆管理 (由采购人提供给)	<p>(1) 需安排有驾驶资质的司机使用车辆，严格实行专人专管专用。</p> <p>(2) 按采购人的相关规定进行车辆使用和管理。</p> <p>(3) 每次加油要详细做好加油登记，一车一本登记本，做好存档备查。</p>

			供应商使用的车辆)	(4) 与采购人一同做好车辆的维修 ①车辆出现故障或异常时,要及时向采购人报告,在车辆维修好之前不能使用车辆; ②车辆正常磨损、零配件正常损坏、车辆例行维修保养等原因的维修费用由采购人承担,如因供应商原因造成的车辆损坏的维修费用由供应商承担; ③要详细做好车辆维修明细,一车一本登记本,做好存档备查。	
				(5) 严禁将车辆用做与服务范围之内无关的工作。	
				(6) 要爱护车辆,做好车辆日常维护保养。	
				(7) 要将车辆停到车位上,严禁停在采购人院内无停车位位上或架空层上。	
			9	公共秩序维护、消防安全防范事项	(1) 管理服务范围内公共区域和周边环境标识清楚,制度完善。
					(2) 保持公共通道畅通无阻。
					(3) 建立有安全防范制度和突发处理预案。
					(4) 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。
					(5) 管理服务范围内不发生火灾责任事故。
					(6) 管理服务范围内不发生安全责任事故。
			10	采购管理	(1) 根据服务需求,制定设备设施、低值易耗品、一次性用品以及材料等的采购计划,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,制定年度低值易耗品采购计划,零星采购每个月不能超过一次。
					(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,物资有存货的,要对存货物资进行盘点、测算,按一年的使用量编报预算。
(4) 属于岗位配置的物品,如:办公用品、服装费(含发夹、厨师帽、一次性手套、一次性口罩、棉手套、袖套、水鞋、围裙)等,由中标人自行配置,列入投标总价。					
11	节能管理	(1) 节水			

				<p>①用水器具无滴漏；</p> <p>②定期巡查供水管线和设备，出现跑冒滴漏和长流水现象要及时维修更换；</p> <p>③加强节约用水宣传，建立节水意识。注重洗涤布草、涮洗拖布等过程中节水。</p> <p>(2) 节电</p> <p>①非工作时段（如夜间、周末、空课期）公共区域、教室、会议室等用电设备关闭率 100%；</p> <p>②空调温度设置符合规定（夏季不低于 26℃，冬季不高于 20℃）；</p> <p>③严禁在办公室使用与办公无关的、非生产性电气设备（电炉、微波炉、电暖器等）。</p> <p>④严禁在宿舍使用大功率电器（电炉、微波炉、电暖器等）。</p> <p>(3) 节气</p> <p>①燃气设备（如锅炉、灶具等）在非作业状态时必须关闭，严禁“点火待机”或“空烧预热”；</p> <p>②集中时间进行烹饪或加热，避免为单次任务多次启停大型设备；</p> <p>③操作人员需将火焰调整为蓝色稳定火焰（黄色火焰代表燃烧不充分，浪费燃气且产生有害物质）。</p> <p>(4) 物资节约</p> <p>①合理预估物资需求量，避免过量采购导致库存积压和过期浪费；</p> <p>②根据需求领用、使用物资，并做好领用、使用记录，物资流向、使用量合理，避免浪费、遗失。</p>
			12	<p>服务改进</p> <p>(1) 明确负责人，每月对客房、餐饮、会议、教学、动力保障等管理服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，每月书面向采购人汇报服务管理情况，每半年书面向采购人汇报工作总结，持续提升管理与服务水平。</p> <p>(2) 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。</p> <p>(3) 需整改问题及时整改完成，并向采购人监管部门提交整改报告（包含存在问题、整改措施、整改时限、整改情况等）。</p>

			13	重大活动 后勤保障	<p>(1) 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。</p> <p>(2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。在采购人的允许下，全力配合相关部门开展活动保障工作。</p> <p>(3) 收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。</p>
			14	应急保障 预案	<p>(1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。</p> <p>(2) 应急预案的建立。根据服务管辖区域隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。</p> <p>(3) 应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。</p> <p>(4) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。</p>
			15	服务方案 及工作制度	<p>(1) 制定工作制度，主要包括：人员录用制度，档案管理制度，客房、餐饮、会议、教学、动力保障等管理服务制度，公用设施设备相关管理制度等。</p> <p>(2) 制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。</p> <p>(3) 制定服务方案，主要包括：基本服务、保洁服务、客房服务，餐饮服务，会议、教学服务，动力保障服务方案等。</p>

					(4) 进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。
				辖区内地面	(1) 每日至少开展1次清洁作业，确保地面清洁，无破损、顽渍、无积尘。每月至少保养1次。
			(2) 瓷砖地面。 ①日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物； ②深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。		
			(3) 石材地面。 ①根据各区域的人流量及大理石的实际磨损程度制定大理石晶面保养计划。 ②启动晶面机，使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。		
			(4) 地板地面。 ①定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。 ②日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地板进行打蜡处理。		
			辖区内地毯	(1) 每日至少开展1次清洁作业，确保无污渍、无烟蒂、无垃圾、无毛头。每年至少清洗保养2次。	
				(2) 日常用吸尘器除尘，局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。	
				(3) 用地毯清洗机进行整体清洗，除螨。	
			辖区内窗帘	(1) 窗帘每年至少拆洗保养 <u>1次</u> 。	
				(2) 厚、薄窗帘清洁及悬挂美观；无破洞、无脏迹、无脱钩。	
			辖区内墙	(1) 每季度开展1次清洁作业，做好养护工作。	
				(2) 乳胶漆内墙。有污渍时用半干布擦拭，确保无蜘蛛网、无脱落、无污渍、无水迹。	

					<p>(3) 墙纸内墙。有污渍时用半干布擦拭，确保无蜘蛛网、无脱落、无污渍、无水迹。</p> <p>(4) 木饰面内墙。有污渍时用中性清洁剂、半干布擦拭，确保无蜘蛛网、无脱落、无污渍、无水迹。</p> <p>(5) 石材内墙。有污渍时用半干布擦拭，确保无蜘蛛网、无脱落、无污渍、无水迹。</p>
				<p>辖区外墙 (高空清洗除外)</p>	<p>(1) 涂料外墙。定期清洗，确保整洁，无明显污渍。</p> <p>(2) 玻璃幕墙外墙。定期清洗，确保整洁，无明显污渍。</p>
		2	<p>辖区内公共区域、场所的环境卫生维护和保洁</p>	<p>大厅、楼内公共区域、通道等</p>	<p>(1) 每日至少开展1次清洁作业，确保干净整洁，无异味、无积水、无污渍、无杂物、无垃圾。</p> <p>①楼梯及楼梯间。无污渍、无杂物、无垃圾。</p> <p>②扶栏。光洁、无污迹。</p> <p>③木门、门框。干净、光洁、无污迹、无灰尘。</p> <p>④垃圾筒。外表光洁、垃圾不超1/3。及时清理、更换烟桶石英砂，确保干净整洁，图案完整。每日对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。垃圾装袋，日产日清。</p> <p>⑤家具。牢固、无污迹、无灰尘。每月至少保养1次。</p> <p>⑥指示设施。无污迹、无灰尘、无屏幕手印。</p> <p>⑦信息终端显示屏。无积灰、无污渍。</p> <p>⑧饰物、壁画等。无积灰、色彩鲜艳。</p> <p>⑨地垫。干爽、无破损、无污渍、无烟蒂、无垃圾。</p> <p>⑩照明设施。灯泡明亮、无积灰、罩干净。</p> <p>⑪楼内绿植。地面无落叶、叶上无灰尘。</p> <p>⑫明管道。无积尘、无挂物。</p> <p>⑬金属框架清洁。无浮灰。</p>

					<p>⑭检修口。整洁，无污渍、无手印。</p> <p>⑮地漏、水沟。确保地漏、排水沟通畅，无杂物堵塞。</p>
					<p>(2) 每周至少开展1一次清洁作业，确保干净整洁。</p> <p>①玻璃门。洁净、明亮，无手印和伤痕。</p> <p>②玻璃幕墙。洁净、明亮，无手印和伤痕。</p> <p>③玻璃窗。洁净、明亮，无手印和伤痕。</p>
					<p>(3) 每月至少开展1次清洁作业，确保干净整洁。</p> <p>①消防设备设施。</p> <p>A. 配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹。</p> <p>B. 监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点。</p> <p>②各楼栋门前遮雨棚。确保无落叶、无垃圾，有重要接待前必须清理。</p> <p>③天花板、空调风口。无污迹、无灰尘、无斑点。</p> <p>④平台、屋顶、天沟。保持干净，有杂物及时清扫。</p>
				公共卫生间	<p>(1) 每日至少开展2次清洁作业，确保干净、整洁、无异味。</p> <p>①地面。清洁卫生，无毛发、无垃圾、无污渍、无水渍，地漏无堵塞、无异味，每月至少保养1次。</p> <p>②马桶、便盆。无污渍、无水迹、无异味。马桶盖板、座板、内外壁清洁，操作系统正常。</p> <p>③台面、面盆。光洁、无污渍、无水迹。所有水龙头，开关等光洁；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。</p> <p>④镜面、镜灯。光洁、无污渍、无水迹、无破裂。</p> <p>⑤小五金。光洁、无污渍、无锈斑。</p> <p>⑥喷香机、纸架。光洁、无污渍、无水迹。</p> <p>⑦污物筒。及时清理，污物量不超过2/3。</p>

					<p>⑧隔断、内门。无污渍、无水迹、无划痕。</p> <p>⑨吊顶。无蜘蛛网、无脱落、无污渍、无水迹，排风机正常、无异味。</p> <p>⑩标识。光洁、无污渍、无划痕。</p>
					(2) 及时补充厕纸等必要用品。
				电梯	<p>(1) 每日至少开展1次清洁作业，确保干净、整洁、无异味。</p> <p>①轿厢及门套。保持干净，无污渍、无粘贴物、无划痕、无垃圾、无异味</p> <p>②灯具、操作指示板。整洁明亮、无手印、无污渍。</p> <p>③地面。确保光洁、无污渍、无蜡痕。每月至少保养1次。</p> <p>④轿厢地垫。洁净无污渍，更换及时。</p> <p>⑤不锈钢。确保光亮、无油印、无污渍。</p>
					(2) 消毒 。对经常接触的电梯轿厢壁、按键、扶手、轿厢地面等，每天至少消毒一次。
			3	卫生消毒	<p>虫害控制 (1) 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%。</p>
				公共区域消毒	<p>(1) 每周至少开展1次管辖区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风。</p> <p>(2) 发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。</p>
			4	各服务专项保洁	<p>客房服务 详见客房卫生保洁标准</p> <p>餐饮服务 详见餐饮卫生保洁标准</p> <p>会议、教学服务 详见会议、教学卫生保洁标准</p> <p>动力保障服务 详见动力保障卫生保洁标准</p>
			(三) 客房服务		
			1. 客房服务范围		

		<p>(1) 客房服务：客房共有 8 栋楼 425 间 534 个床位，会议功能室 17 个，具体分布如下：</p> <p>①5 号楼：24 间 24 个床位（套间 8 间，单间 16 间），多功能厅 1 个，会见室 1 个，茶室 1 个；</p> <p>②8 号楼 A 座：41 间 41 个床位（套间 9 间，单间 32 间），研讨室 3 个；</p> <p>③8 号楼 B 座：41 间 41 个床位（套间 11 间，单间 30 间），研讨室 3 个；</p> <p>④8 号楼 C 座：61 间 61 个床位（套间 6 间，单间 55 间），研讨室 3 个；</p> <p>⑤8 号楼 D 座：60 间 60 个床位（套间 6 间，单间 54 间），研讨室 3 个；</p> <p>⑥9 号楼 A 座：68 间 88 个床位（单间 48 间，双间 20 间），自习室 1 个，健身房 1 个；</p> <p>⑦9 号楼 B 座：64 间 88 个床位（单间 40 间，双间 24 间），自习室 1 个，健身房 1 个；</p> <p>⑧9 号楼 C 座：66 间 131 个床位（单间 1 间，双间 65 间），自习室 1 个，健身房 1 个。</p> <p>(2) 洗衣房服务：12 号楼洗衣房及 8 号楼 ABCD、9 号楼 ABC 栋洗衣房</p> <p>①12 号楼洗衣房共有 21 台设备。其中：水洗机 4 台、烘干机 2 台、干洗机 1 台、平烫机 1 台、折叠机 1 台、压烫机 2 台、自动人像精整机 1 台、平烫机 2 台、家用洗衣机 7 台。</p> <p>②8 号楼 ABCD、9 号楼 ABC 栋洗衣房共有 49 台设备。</p> <p>(3) 总台及各楼栋前台服务：1 号楼服务总台 1 个，5 号楼、8 号楼、9 号楼等各楼栋前台 8 个。</p> <p>2. 客房服务内容</p> <p>为采购人招标范围内提供客房服务保障。主要内容是：住宿服务、生活服务保障、日常管理、安全管理等。主要服务内容包括但不限于：</p> <p>(1) 1 号楼服务总台负责学员和客人的住房安排及问询、接待、收银、结帐等相关工作，各楼栋前台负责学员和客人的接待、引导、咨询及维护正常运营秩序等。</p> <p>(2) 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，5 号楼多功能厅、会见室，8 号楼、9 号楼的研讨室、自习室，9 号楼内设健身房等）。</p> <p>(3) 服务范围辖区内（含的研讨室、自习室，9 号楼内设健身房等）设施设备（含布草、洗衣房设备、服务用具、家具设备、地板、地毯、窗帘等）的使用、清洁卫生、维护和保养。</p> <p>(4) 负责客房物资（含易耗品）仓库，以及服务范围辖区内固定资产、流动资产、能源、物品、消耗品等日常管理。</p>
--	--	--

(5) 服务范围辖区内公共秩序维护、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）。

(6) 服务范围辖区内清洁卫生及垃圾分类工作。

(7) 为采购人提供设备用品、物资（含易耗品）的采购计划和甄选意见。

(8) 配合相关业务主管部门的监督和检查。

(9) 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。

(10) 完成采购人临时交办的其他工作任务。

3. 客房服务要求

(1) 结合采购人工作特点，确保采购人的客房运转有序、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、高效的酒店式服务与管理，和能耗、物耗控制，卫生信誉度等级符合 A 级卫生标准要求。

(3) 管理服务水平要求达到四星级（含）以上酒店服务标准，学员综合考评满意率达 95%以上，单项满意率达 90%以上。

4. 客房服务标准

序号	服务内容	服务标准
1	总台服务	(1) 做好客房统筹安排工作。总台及各楼栋前台，有人员入住时要确保 24 小时值班。
		(2) 学员报到时，服务人员要主动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和房卡（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）。
		(3) 学员领完房卡后，指引学员到所住宿的楼栋。
		(4) 学员需更换房间时，需先报组织员及教务部同意，并报后勤管理部报备。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。
		(5) 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

				<p>卡遗失或未交还的及时联系组织员让学员交还。</p> <p>(6) 负责住宿费、培训费、会议费的收取。</p> <p>①认真执行资金管理制度，严禁挪用现金或使用白条抵现金；</p> <p>②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；</p> <p>③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；</p> <p>④准确迅速无误的给客人进行结算，投诉率低于 5%；</p> <p>⑤每日出日报表，报表内容包括：开票名称、资金类型、票码、金额；</p> <p>⑥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。</p>
			2	<p>客房接待</p> <p>(1) 在客人到达前 10 分钟左右，迎宾员在进门的两侧站好，做好迎接客人准备。</p> <p>(2) 根据学员手册，核对客人的身份信息，核对正确后才能发放房卡并登记。</p> <p>(3) 客人办好入住后，指引客人至该房间。</p> <p>(4) 接到有接待员（老师）通知行李统一到时，客房服务员要提前做好行李车在大门口、行李牌准备好在台面。</p> <p>(5) 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。</p> <p>(6) 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。</p> <p>(7) 发现客房有问题，马上处理，不能处理的，要及时报修。</p>
			3	<p>洗衣房服务</p> <p>(1) 接收各类需要清洗衣物和布草后，认真进行编号；</p>

				<p>(2) 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;</p> <p>(3) 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。</p> <p>(4) 清洗后的衣物和布草必须达到国家相关标准。</p> <p>(5) 对洗衣房各类洗涤设施设备进行日常维护、保养。</p> <p>(6) 除客人衣物、员工工作服及学院统一配发的布草外, 不提供其他衣物的洗涤服务。</p> <p>(7) 为客人提供衣物修补服务。</p>	
5. 客房卫生保洁标准					
			序号	服务内容	服务标准
			1	房间	<p>(1) 每日至少开展 1 次清洁作业, 确保干净、整洁、无异味、设施设备正常。</p> <p>①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。</p> <p>②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。</p> <p>③冰箱。保持内外清洁卫生。</p> <p>④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。</p> <p>⑤垃圾桶。桶内无垃圾; 内外清洁。</p> <p>⑥房间用品。文具、用品齐全; 烟盅清洁, 茶杯清洁光亮。</p> <p>⑦电器。所有电器状态完好, 灯罩清洁。</p> <p>⑧电话机。电话操作键正常, 讯号灯正常; 清洁卫生。</p> <p>⑨床。床铺铺叠完美; 床架及床头板清洁卫生且无破损。</p> <p>⑩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</p>

				<p>至少拆洗保养2次。</p> <p>(2) 按需要开展清洁作业，确保干净、整洁、无损。</p> <p>①壁画。悬挂端正，无积尘。</p> <p>②天花板。无蜘蛛网、无裂缝、无漏水、无起水泡、无掉灰的现象。</p> <p>③空调。温度适中；出风口清洁。</p>
			房内卫生间	<p>(1) 每日至少开展1次清洁作业，确保干净、整洁、无异味。</p> <p>①地面。清洁卫生，无毛发、无垃圾、无污渍、无水渍，地漏无堵塞、无异味，每月至少保养1次。</p> <p>②马桶。盖板、座板、内外壁清洁，无污渍、无水迹、无异味；操作系统正常。</p> <p>③台面、面盆及淋浴。光洁、无污渍、无水迹。所有水龙头，开关等光洁；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。</p> <p>④镜面、镜灯。光洁、无污渍、无水迹、无破裂。</p> <p>⑤小五金。光洁、无污渍、无锈斑。</p> <p>⑥纸架。光洁、无污渍、无水迹。</p> <p>⑦污物筒。及时清理，污物量不超过2/3。</p> <p>⑧隔断、内门。无污渍、无水迹、无划痕。</p> <p>⑨吊顶。无蜘蛛网、无脱落、无污渍、无水迹，排风机正常、无异味。</p> <p>⑩标识。光洁、无污渍、无划痕。</p> <p>(2) 及时补充厕纸、洗漱用品等必要用品。</p> <p>(3) 用品摆放。按实际培训要求摆放整齐有序。</p>
			储藏间、茶水间、布草间、作业工作间、洗衣	<p>(1) 每日至少开展1次清洁作业，确保干净、整洁、无异味、无积水。</p> <p>①木门、门框。干净、光洁、无污迹、无灰尘。</p> <p>②家具。确保牢固、干净、光洁、无污渍。每月至少保养一次。</p> <p>③信息终端显示屏。无积灰、无污渍。</p>

			<p>2 房等功能用房</p>	<p>④饰物、壁画等。无积灰、色彩鲜艳。 ⑤照明设施。灯泡明亮、无积灰、罩干净。 ⑥室内洗手间。光洁、明亮、无污渍、无异味。 ⑦开水器、水壶、茶具等。洁净、无茶垢、无污渍。 ⑧玻璃窗。洁净、明亮、无手印、无脏痕。 ⑨天花板。无灰尘、干净。</p>
				<p>(2) 作业工具、设施设备摆放整齐有序，表面干净无渍，每日清洗消毒。</p>
				<p>(1) 配合采购人开展包含但不限于枕头、床单、被套、杯子、马桶、拖鞋等非一次性用品用具抽样检验，各项指标应符合标准，抽样检验费用由采购人承担。</p>
				<p>(2) 如出现抽样检验不合格（或检测结果不在指标范围内），采购人将按每个不合格（或检测结果不在指标范围内）样品 1000 元扣减服务费，供应商需开展自查整改，并自行抽样送检直至检测合格，抽样检验费用由供应商承担。</p>
<p>(四) 餐饮服务</p>				
<p>1. 餐饮服务范围</p>				
<p>(1) 3 号楼：1 个厨房、7 个包厢、4 个自助餐厅，共 582 个餐位数。</p>				
<p>(2) 5 号楼：1 个厨房、1 个包厢、1 个自助餐厅，共 47 个餐位数。</p>				
<p>(3) 8 号楼：4 个（8A、8B、8C、8D）厨房、4 个（8A、8B、8C、8D）自助餐厅，共 256 个餐位数。</p>				
<p>(4) 12 号楼职工餐厅：1 个厨房、6 个包厢、2 个用餐区，共 188 个餐位数。</p>				
<p>2. 餐饮服务内容</p>				
<p>为采购人提供餐饮服务保障，主要内容是：厨房、餐厅的运行和管理、日常管理、安全管理等。主要服务内容包括但不限于：</p>				
<p>(1) 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。</p>				
<p>(2) 服务范围辖区内的日常服务和安全生产工作。</p>				
<p>(3) 服务范围辖区内的设施设备（含布草、餐厨用具及设备、服务用具、家具设备、地板、地毯、窗帘等）的使</p>				

用、清洁卫生、维护和保养。

(4) 食材仓库、餐饮物资(含易耗品)仓库,以及服务范围辖区内固定资产、流动资产、能源、物品、消耗品等的日常管理。

(5) 服务范围辖区内公共秩序维护、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)。

(6) 服务范围辖区内清洁卫生及垃圾分类工作。

(7) 为采购人提供食材、设备用品、物资(含易耗品)的采购计划和甄选意见。

(8) 对采购的食材进行快速检测,并对快检室的设备设施进行维护保养。

(9) 配合相关业务主管部门的监督和检查。

(10) 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。

(11) 完成采购人临时交办的其他工作任务。

3. 餐饮服务要求

(1) 按照《食品安全法》《餐饮服务食品安全操作规范》《食品安全国家标准餐饮服务通用卫生规范》等要求,结合《食品安全风险管控清单》,推进采购人餐厅标准化管理,按照食品生进熟出流程在采购人餐厅实施色标管理,将餐饮服务食品安全操作流程清单化、程序化、规范化。

(2) 食材采购及配送工作由采购人负责,供应商配合采购人进行相关管理。

(3) 管理服务水平要求达到四星级(含)以上酒店服务标准,学员综合考评满意率达95%以上,单项满意率达90%以上。

4. 餐饮服务标准

序号	服务内容	服务标准
1	原料(含食品添加剂和食品相关产品)管理	(1) 原料采购 ①配合采购人开展食材采购工作(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)。 ②提出采购计划及采购甄选意见。

				<p>③结合采购人定位和地理优势，配合采购人开展市场调研，优先选用本地食材。</p> <p>④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。</p>
				<p>(2) 原料运输。食材在院内仓库和各餐厅之间的运输，需符合以下要求：</p> <p>①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。</p> <p>②运输食品的温度、湿度必须符合相关食品安全要求。</p> <p>③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。</p>
				<p>(3) 进货查验</p> <p>①配合采购人开展随货证明文件查验。</p> <p>②外观查验：预包装食品的包装完整、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。</p> <p>③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℃。</p> <p>④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）。</p>
				<p>(4) 原料贮存</p> <p>①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。</p> <p>②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。</p> <p>③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。</p> <p>④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</p>

				<p>等针对性的确定适宜的保存条件和保存期限：</p> <p>A. 冷藏（通常指 0-4℃）条件下储存：</p> <p>A-1.（生）：畜禽肉（鸡、鸭、猪、牛、羊）1-2 天；鱼虾类 1 天内；加工生肉（肉馅、肉片）1 天；带壳鲜蛋 3-5 周（避免水洗后存放）。</p> <p>A-2.（熟）：卤味、炖肉、熟鱼虾 2-3 天（需密封，避免串味和细菌滋生）；熟蛋（水煮蛋、卤蛋）1 周。</p> <p>A-3. 乳制品：鲜牛奶/纯牛奶未开封按包装标注，开封后 1-2 天；酸奶未开封按包装标注，开封后 3-5 天；奶酪（硬质）数周至数月（需密封，软质奶酪开封后 1 周内）。</p> <p>A-4. 蔬果类：绿叶菜（菠菜、生菜）3-5 天（易失水，建议用湿纸巾包裹后密封）；根茎类（胡萝卜、土豆）1-2 周；瓜果类（苹果、橙子）2-4 周；浆果类（草莓、蓝莓）3-5 天（易腐，建议用透气盒存放）。</p> <p>A-5. 熟食/剩菜：米饭、面条 1-2 天（冷藏前需彻底冷却，避免细菌繁殖）；炒菜、炖菜 2-3 天（再次食用前需彻底加热至中心温度 75℃ 以上）。</p> <p>B. 冷冻（通常指 -18℃ 及以下）条件下储存：</p> <p>B-1.（生）：畜禽肉（整鸡、整鸭、鸡腿、鸡胸肉、整猪/牛/羊肉、猪排、牛排 1 个月；加工生肉（肉馅、肉糜）1 周（表面积大，易吸味和氧化）；鱼片/鱼块 1 个月；虾、蟹、贝类 1 个月（水分含量高，易形成冰晶影响口感）；鱿鱼、章鱼 1 个月。</p> <p>B-2.（熟）：卤味、炖肉、炒肉 1 个月；炒菜、炖菜 1 周；米饭、面条 2 天（冷冻前需彻底冷却，避免结块）。</p> <p>B-3. 蔬果类：冷冻蔬菜（青豆、西兰花、胡萝卜丁）1 个月（需预处理焯水，密封保存）；冷冻水果（草莓、蓝莓、芒果块）1 周（适合制作饮品或甜点，直接食用口感较软）。</p> <p>B-4. 面点/烘焙类：生面团（饺子皮、包子皮）1 个月；速冻饺子、包子、馄饨未开封按包装标注，开封后 1 个月；面包、馒头（熟）2 周（解冻后可加热恢复口感）；饼干、糕点 2 周（避免吸潮，需用防潮包装）。</p> <p>⑤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</p>
--	--	--	--	---

				<p>凝管上不结霜。</p> <p>⑥冷冻贮存食品前，宜分割食品，避免使用时反复解冻、冷冻。</p> <p>⑦冷冻（藏）贮存食品时，不宜堆积、挤压食品。</p> <p>⑧对入库的食品做好检查工作，不符合要求的食品不得入库。</p> <p>⑨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。</p> <p>⑩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。</p>
				<p>(5) 原料出库</p> <p>建立出库台账，明确出库种类、数量及经手人等。</p>
		2	加工制作	<p>(1) 加工制作基本要求</p> <p>①加工制作的食品品种、数量与场所、设施、设备等条件相匹配。</p> <p>②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：</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>C. 食品处理区内不得从事可能污染食品的活动；</p> <p>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；</p> <p>E. 餐饮服务场所内不得饲养和宰杀禽、畜等动物。</p> <p>③加工制作食品过程中，不得存在下列行为：</p> <p>A. 使用非食品原料加工制作食品；</p> <p>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；</p> <p>C. 使用回收食品作为原料，再次加工制作食品；</p> <p>D. 使用超过保质期的食品、食品添加剂；</p> <p>E. 超范围、超限量使用食品添加剂；</p> <p>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</p>

				<p>异常的食品、食品添加剂；</p> <p>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；</p> <p>H. 使用无标签的预包装食品、食品添加剂；</p> <p>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）；</p> <p>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）；</p> <p>K. 法律法规禁止的其他加工制作行为。</p> <p>④对国家法律法规明令禁止的食品及原料，拒绝加工制作。</p>
				<p>(2) 加工制作区域的使用</p> <p>①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（③除外）。</p> <p>②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。</p> <p>③备餐宜在专间内进行。</p> <p>④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。</p>
				<p>(3) 粗加工制作与切配</p> <p>①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。</p> <p>②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。</p> <p>③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℃。</p> <p>④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。</p> <p>⑤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。</p> <p>⑥要及时使用或冷冻（藏）贮存切配好的半成品。</p>

				<p>⑦按采购人要求对食材进行粗加工制作及切配。</p> <p>(4) 成品加工制作</p> <p>①专间内加工制作</p> <p>A. 专间内温度不得高于 25℃。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>E. 及时关闭专间的门和食品传递窗口。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>I. 加工制作好的成品要当餐供应。</p> <p>J. 不得在专间内从事非清洁操作区的加工制作活动。</p> <p>②专用操作区内加工制作</p> <p>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。</p>
--	--	--	--	---

				<p>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。</p> <p>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。</p> <p>D. 加工制作的水果、蔬菜等，必须清洗干净后方可使用。</p> <p>E. 加工制作好的成品要当餐供应。</p> <p>F. 现调、冲泡、分装饮品可不在专用操作区内进行。</p> <p>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。</p> <p>③烹饪区内加工制作</p> <p>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，确保经过特殊加工工艺制作成品的食品安全。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>B. 油炸类食品：选择热稳定性好、适合油炸的食用油脂。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
--	--	--	--	--

					<p>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。</p> <p>自制饮品所用的原料乳，必须是预包装乳制品。</p> <p>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。</p> <p>(5) 食品添加剂使用</p> <p>①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。</p> <p>②按照《食品安全国家标准食品添加剂使用标准》（GB 2760-2024）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）。</p> <p>③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。</p> <p>④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 2760-2024 规定按生产需要适量使用的食品添加剂除外。使用有 GB 2760-2024 “最大使用量”规定的食品添加剂，必须精准称量使用。</p> <p>(6) 食品相关产品使用</p> <p>①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。</p> <p>②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。</p> <p>③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。</p> <p>④不得重复使用一次性用品。</p> <p>(7) 高危易腐食品冷却</p> <p>①需要冷冻（藏）的熟制半成品或成品，要在熟制后立即冷却。</p> <p>②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。</p>
--	--	--	--	--	---

				<p>③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℃。</p>
				<p>(8) 食品再加热</p> <p>①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。</p> <p>②再加热时，食品的中心温度要达到70℃以上。</p>
				<p>(9) 食品留样</p> <p>①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。</p> <p>②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。</p> <p>③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。</p> <p>④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。</p>
		3	供餐、用餐与配送	<p>(1) 供餐</p> <p>①分派菜肴、整理造型的工具使用前要清洗消毒。</p> <p>②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。</p> <p>③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。</p> <p>④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。</p> <p>⑤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</p>

				<p>食品除外)。</p> <p>(2) 用餐服务</p> <p>①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）。</p> <p>②就餐时，就餐区要避免从事引起扬尘的活动（如扫地、施工等）。</p> <p>③自助餐服务</p> <p>A. 餐前准备</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>备好油盐酱醋和各类小菜；</p> <p>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；</p> <p>备好餐车和三层车、杯框等餐具回收用具；</p> <p>门口迎宾准备开餐。</p> <p>B. 餐中服务</p> <p>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；</p> <p>根据用餐人数判断是否需要加菜，服务员要及时清点人数（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）；</p> <p>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</p>
--	--	--	--	---

				<p>易糊干锅；</p> <p>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）。</p> <p>C. 餐后收尾工作</p> <p>及时关闭布菲炉电源并拔电，关闭电视。将所需要回收的菜品分类回收到厨房；</p> <p>清理餐台，把布菲炉中的水倒掉并擦拭干净；</p> <p>脏餐具及时推到洗碗间清洗消毒以便下餐开餐使用。</p> <p>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；</p> <p>④ 中餐席间服务</p> <p>A. 餐前准备服务。迎宾问候，引领宾客入座；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。</p> <p>B. 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；</p> <p>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；</p> <p>上汤：从主宾位开始顺时针上汤，为客人将汤或羹分到碗中；</p> <p>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）；</p> <p>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；</p> <p>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。</p>
--	--	--	--	--

					<p>C. 巡台服务</p> <p>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，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，立即清理干净，为宾客换上干净的餐具，保持台面整洁；</p> <p>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。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。</p> <p>D. 餐尾服务</p> <p>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。</p> <p>E. 餐后服务</p> <p>当宾客离开时，要主动拉椅，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。</p> <p>F. 收尾工作</p> <p>及时关掉电器设备和多余的照明灯具以及转台；</p> <p>分类依次收捡餐具：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；</p> <p>关闭所有电源及空调，关好门窗。</p> <p>(3) 食品配送</p> <p>① 一般要求</p>
--	--	--	--	--	--

				<p>A. 不得将食品与有毒有害物质混装配送。</p> <p>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洗消毒，配送车辆车厢保持清洁并定期消毒。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>E. 食品的温度和配送时间必须符合食品安全要求。</p> <p>②中央厨房的食品配送</p> <p>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。</p> <p>B. 高危易腐食品要采用冷冻（藏）方式配送。</p>
		4	检验检测	<p>(1) 有专人负责，检验检测人员要经过培训，每天对采购的食材进行快速检测，并做好检测结果记录。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 负责快检室的清洁卫生、快检设施设备及试剂的维护和保养。</p> <p>(4) 负责提出快检室试剂及耗材的采购计划。</p> <p>(5) 采购人将定期组织开展食品安全抽样检验，属于中标人职责范围内的食品安全抽样检验各项指标应符合标准，抽样检验费用由采购人承担。</p> <p>(6) 如出现抽样检验不合格（或检测结果不在指标范围内），采购人将按每个不合格（或检测结果不在指标范围内）样品 1000 元扣减服务费，供应商需开展自查整改，并自行抽样送检直至检测合格，抽样检验费用由供应商承担。</p>
		5	清洗消毒	<p>(1) 餐用具清洗消毒</p> <p>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。</p>

				<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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《食品安全国家标准消毒餐（饮）具》（GB 14934-2016）的规定。</p> <p>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。</p> <p>⑦不得重复使用一次性餐饮具。</p>
				<p>(2) 餐用具保洁</p> <p>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。</p> <p>②保洁设施要正常运转，有明显的区分标识。</p> <p>③定期清洁保洁设施，防止清洗消毒后的餐用具受到污染。</p>
				<p>(3) 洗涤剂消毒剂</p> <p>①使用的洗涤剂、消毒剂必须分别符合《食品安全国家标准洗涤剂》（GB14930.1-2022）和《食品安全国家标准消毒剂》（GB14930.2-2025）等食品安全国家标准和有关规定。</p> <p>②严格按照洗涤剂、消毒剂的使用说明进行操作。</p>
		6	废弃物管理	<p>(1) 废弃物存放容器与设施</p> <p>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。</p> <p>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</p>

				<p>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。</p> <p>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。</p>
				<p>(2) 废弃物处置</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
			7	<p>有害生物防治</p> <p>(1) 基本要求</p> <p>①有害生物防治要遵循物理防治（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。</p> <p>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。</p> <p>③配合采购人开展有害生物防治、消杀等作业。</p>
				<p>(2) 设施设备的使用与维护</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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，使用风幕机的，风幕要完整覆盖出入通道。</p> <p>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。</p>
				<p>(3) 防制过程要求</p> <p>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</p>

				<p>等鼠迹，蟑尸、蟑粪、卵鞘等蟑迹），防止有害生物入侵。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
				<p>(4) 卫生杀虫剂和杀鼠剂的管理</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
		8	食 品 安 全 管 理	<p>(1) 设立食品安全管理机构 and 配备人员</p> <p>配备专职食品安全管理人员，设立食品安全管理机构，明确食品安全管理责任。食品安全管理人员要按规定参加食品安全培训。</p> <p>(2) 食品安全管理基本内容</p> <p>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。</p> <p>②根据采购人实际，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。</p> <p>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。</p> <p>④落实各项食品安全管理制度、加工操作规程。</p> <p>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。</p> <p>⑥依法处置不合格食品、食品添加剂、食品相关产品。</p>

				<p>⑦依法报告、处置食品安全事故。</p> <p>⑧建立健全食品安全管理档案。</p> <p>⑨配合市场监督管理部门或其他相关部门开展监督检查。</p> <p>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。</p> <p>(3) 食品安全管理制度</p> <p>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。</p> <p>②根据学院实际，建立包含但不限于如下食品安全管理相关制度：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；食品安全风险管控清单；食品安全风险日管控、周排查、月调度管理制度等。</p> <p>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。</p> <p>(4) 食品安全自查</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③食品安全自查包括制度自查、定期自查和专项自查。</p> <p>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，并向采购人提供自查报告。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
--	--	--	--	---

				<p>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。</p>
				<p>(5) 投诉处置</p> <p>①对学员（客人）、教职工提出的投诉，要立即核实，妥善处理，留存记录。</p> <p>②接到学员（客人）、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。</p>
				<p>(6) 食品安全事故处置</p> <p>①发生食品安全事故的，要立即采取措施，防止事故扩大。</p> <p>②发现使用的食品属于不安全食品的，必须停止使用。</p> <p>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。</p>
		9	人员管理	<p>(1) 健康管理</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

				<p>(2) 培训考核</p> <p>①每半年对从业人员进行一次食品安全培训考核。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>④对培训考核及时评估效果、完善内容、改进方式。</p> <p>⑤从业人员必须在食品安全培训考核合格后方可上岗。</p> <p>(3) 人员卫生</p> <p>①个人卫生</p> <p>A. 从业人员必须保持良好的个人卫生。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>②口罩和手套</p> <p>A. 专间的从业人员应佩戴清洁的口罩。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>D. 其他接触直接入口食品的从业人员，要佩戴清洁的口罩。</p> <p>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。</p>
--	--	--	--	---

				<p>(4) 手部清洗消毒</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>④加工制作不同类型的食品原料前，要重新洗净手部。</p> <p>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。</p>
				<p>(5) 工作服管理要求</p> <p>①工作服统一、洁净，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。</p> <p>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。</p> <p>③工作服受到污染后，要及时更换。</p> <p>④待清洗的工作服不得存放在食品处理区。</p> <p>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。</p> <p>⑥专间内从业人员离开专间时，要脱去专间专用工作服。</p>
			10	<p>餐饮出品管理</p> <p>(1) 充分利用地域优势，打造本地特色餐饮出品，每季度推出新菜品。</p> <p>(2) 结合采购人定位及要求，及时更新及改进餐饮出品，菜品搭配合理，注重成本控制。</p>
			5. 餐饮卫生保洁标准	
			序号	服务内容
			1	食品处理区
			服务标准	
			(1) 每日至少开展1次清洁作业，确保干净、整洁、无异味、设施设备正常。	

				<p>①每次使用后，清洁食品处理区设施、设备及工具。</p> <p>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。</p> <p>③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。</p> <p>④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。</p>
				<p>(2) 每周至少清洁一次，或有需要时及时清洁。</p> <p>①墙壁和门窗。无污渍、无灰尘。</p> <p>②天花板。无霉斑、无灰尘。</p>
				<p>(3) 表面每周清洁一次，内部清洗保养每年2次以上。</p> <p>定期完成厨房油烟道清洗保养，通风、抽油烟机、排烟管道、排风扇等排烟设施符合要求并正常运行。因清洗保养操作不规范导致厨房油烟管道、设备或配件损坏的，由供应商负责维修并承担相应费用。</p> <p>①烟罩。采用机器清洗，并配合高压水枪、专用清洗剂清理油污并对可能漏油部位重新清理保养（含蒸煮间、烧腊间、烹饪间、洗碗间、烫粉区烟罩）。</p> <p>②烟罩 uv 光管油烟分离管。对损坏的 uv 分解管进行更换，并对设备进行维护。</p> <p>③厨房油烟机。拆卸清洗、除油，重新调教电机，更换新皮带。</p> <p>④厨房油烟净化器。清洗设备积油，更换或保养净化器高压包，检查线路。</p>
		2	就餐区	<p>(1) 每日至少开展1次清洁作业，确保干净、整洁、无异味、设施设备正常。</p> <p>①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。</p> <p>②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。</p> <p>③餐厅标志、灯箱。醒目、光亮、完好、整齐、无浮尘、无蜘蛛网。</p> <p>④照明设施。灯泡明亮、无积灰、罩干净。</p> <p>⑤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。</p> <p>A. 转台清洁，无脏痕、无油腻、转动灵活。</p> <p>B. 餐桌、餐椅、家具等完好无损、不变形、不摇摆，物品摆放整齐有序、无污迹、无破损。</p>

				<p>每月进行日常保养一次。</p> <p>C. 备用物品一应俱全，无隔餐遗留垃圾。</p> <p>D. 餐车、酒水车清洁完好，车轮转向灵活，无灰尘、污渍杂物，垃圾。</p> <p>E. 餐厅工作台，随时保持清洁，不得留置任何食品。</p> <p>F. 吧柜、样品陈列柜清洁完好，无灰尘、无污渍。</p> <p>G. 果汁机、咖啡机、豆浆机等设备干净清洁，无残留汁液。</p> <p>H. 备餐柜。干净整洁，所有物品均按定置管理规范摆放。</p>
				<p>(2) 按需要开展清洁作业，确保干净、整洁、无损。</p> <p>①空调、排风扇等设施或物品。保持空调、排风扇洁净，无异味，出风口干净清洁，无灰尘。</p> <p>②天花板。无污迹，无剥落、无蜘蛛网、无卫生死角。</p>
				<p>(3) 餐具、布件、服务用具</p> <p>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。</p> <p>②洗涤、消毒、专用保洁设施正常运转，且数量满足实际需要。</p> <p>③消毒池不能与其他水池混用。</p> <p>④餐具用具每次用后清洗、消毒，按规定和要求存放保洁。</p> <p>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。</p> <p>⑥不锈钢餐具要保证无弯曲、无污垢、无破损，保持光亮。</p> <p>⑦玻璃器皿要保证无裂缝、无缺口、无破损，保持光亮。</p> <p>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。</p> <p>⑨服务用具要保证无油腻、无污迹、使用灵活。</p> <p>⑩菜单、菜卡、桌卡整洁美观，准备充足，无油腻、无污迹、无破损。</p> <p>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。</p>

			<table border="1"> <tr> <td data-bbox="631 188 723 727">3</td> <td data-bbox="723 188 893 727">备餐间、工作间、杂物间等功能用房</td> <td data-bbox="893 188 2069 727"> <p>(1) 每日至少开展1次清洁作业，确保干净、整洁、无异味、无积水。</p> <p>①木门、门框。干净、光洁、无污迹、无灰尘。</p> <p>②家具。确保牢固、干净、光洁、无污渍。每月至少保养一次。</p> <p>③信息终端显示屏。无积灰、无污渍。</p> <p>④饰物、壁画等。无积灰、色彩鲜艳。</p> <p>⑤照明设施。灯泡明亮、无积灰、罩干净。</p> <p>⑥室内洗手间。光洁、明亮、无污渍、无异味。</p> <p>⑦开水器、水壶、茶具等。洁净、无茶垢、无污渍。</p> <p>⑧玻璃窗。洁净、明亮、无手印、无脏痕。</p> <p>⑨天花板。无灰尘、干净。</p> <p>(2) 作业工具、设施设备摆放整齐有序，表面干净无渍，每日清洗消毒。</p> </td> </tr> </table>	3	备餐间、工作间、杂物间等功能用房	<p>(1) 每日至少开展1次清洁作业，确保干净、整洁、无异味、无积水。</p> <p>①木门、门框。干净、光洁、无污迹、无灰尘。</p> <p>②家具。确保牢固、干净、光洁、无污渍。每月至少保养一次。</p> <p>③信息终端显示屏。无积灰、无污渍。</p> <p>④饰物、壁画等。无积灰、色彩鲜艳。</p> <p>⑤照明设施。灯泡明亮、无积灰、罩干净。</p> <p>⑥室内洗手间。光洁、明亮、无污渍、无异味。</p> <p>⑦开水器、水壶、茶具等。洁净、无茶垢、无污渍。</p> <p>⑧玻璃窗。洁净、明亮、无手印、无脏痕。</p> <p>⑨天花板。无灰尘、干净。</p> <p>(2) 作业工具、设施设备摆放整齐有序，表面干净无渍，每日清洗消毒。</p>
3	备餐间、工作间、杂物间等功能用房	<p>(1) 每日至少开展1次清洁作业，确保干净、整洁、无异味、无积水。</p> <p>①木门、门框。干净、光洁、无污迹、无灰尘。</p> <p>②家具。确保牢固、干净、光洁、无污渍。每月至少保养一次。</p> <p>③信息终端显示屏。无积灰、无污渍。</p> <p>④饰物、壁画等。无积灰、色彩鲜艳。</p> <p>⑤照明设施。灯泡明亮、无积灰、罩干净。</p> <p>⑥室内洗手间。光洁、明亮、无污渍、无异味。</p> <p>⑦开水器、水壶、茶具等。洁净、无茶垢、无污渍。</p> <p>⑧玻璃窗。洁净、明亮、无手印、无脏痕。</p> <p>⑨天花板。无灰尘、干净。</p> <p>(2) 作业工具、设施设备摆放整齐有序，表面干净无渍，每日清洗消毒。</p>				
<p>(五) 会议、教学服务</p> <p>1. 会议、教学服务范围</p> <p>(1) 1号楼：会议室7个、报告厅1个等室内。</p> <p>(2) 2号楼：报告厅2个、会见厅1个、贵宾室2个、休息室2个及公共区域。</p> <p>(3) 4号楼：35个教室、研讨室、实训室等室内。</p> <p>(4) 5号楼：多功能厅1个、会见室1个、茶室1个。</p> <p>(5) 6号楼：学术报告厅1个（室内）。</p> <p>(6) 8号楼：研讨室12个。</p> <p>(7) 9号楼：自习室3个。</p> <p>2. 会议、教学服务内容</p> <p>为采购人提供会议、教学服务保障，主要内容是：会议、教学准备，会议教学服务，会议、教学运行和管理、日常管理、安全管理等。主要服务内容包括但不限于：</p> <p>(1) 各类会议、教学活动的场地安排、会场布置、茶水服务，学员和客人的接待、引导、咨询及维护正常运营秩序等日常服务和管理。</p>						

- (2) 服务范围辖区内的设施设备（含服务用具、家具设备、地板、地毯、窗帘等）的使用、清洁卫生、维护和保养。
- (4) 物资（含易耗品）仓库，以及服务范围辖区内固定资产、流动资产、能源、物品、消耗品等的日常管理。
- (5) 服务范围辖区内公共秩序维护、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）。
- (6) 服务范围辖区内清洁卫生及垃圾分类工作。
- (7) 为采购人提供设备用品、物资（含易耗品）的采购计划和甄选意见。
- (8) 配合相关业务主管部门的监督和检查。
- (9) 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。
- (10) 完成采购人临时交办的其他工作任务。

3. 会议、教学服务要求

- (1) 结合采购人工作特点，确保采购人的各类会议、教学活动运转有序、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、高效的酒店式服务与管理，并控制能耗、物耗。
- (3) 管理服务水平要求达到四星级（含）以上酒店服务标准，学员综合考评满意率达 95%以上，单项满意率达 90%以上。

4. 会议、教学服务标准

序号	服务内容	服务标准
1	会议、教学受理	(1) 接受会议、教学预定，记录会议、教学需求。
2	会议、教学前准备	(2) 会场（教室）布置 ①根据会议、教学需求、场地大小、用途，明确桌椅、物品、设备、文具等摆放规定，音、视频设施保障措施。 ②至少提前半天，按照会务要求做好会场布置，桌椅摆放形式有剧场式布局、课桌式

				<p>布局、马蹄形布局、U形布局、回字形布局等。</p> <p>(3) 会议铺台</p> <p>①铺台呢、摆放会议用椅；</p> <p>②在每个座位前方的桌子上摆放皮垫子，皮垫子正中间放会议用纸、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）；</p> <p>③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。</p> <p>(4) 会议、教学前检查</p> <p>①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；</p> <p>②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）；</p> <p>③保证灯光、投影仪、话筒等设备处于正常工作状态；</p> <p>④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；</p> <p>⑤台卡干净、无破损，摆放位置合理正确。</p>
		3	会议、教学中服务	<p>(1) 会议、教学开始前</p> <p>①服务人员必须提前 30 分钟到岗迎候；</p> <p>②做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。</p> <p>(2) 会场（教室）内服务</p> <p>①参会人员（学员）进入会场（教室）入座后，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，茶水应倒八分满为宜，杯把应朝向参会人员（学员）呈 45</p>

				<p>度角度，方便取用。</p> <p>②会议开始，服务人员应避免，并视情况或每间隔 20-30 分钟续茶。</p>
				<p>(3) 会场（教室）整理</p> <p>①一般在开会中途参会人员（学员）会歇或用餐时进行。</p> <p>②撤换会场中已经使用过的矿泉水、杯子等；</p> <p>③添加纸、笔等会议用品。</p> <p>④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；</p> <p>⑤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。</p>
			4	<p>会议、教学后 收尾</p> <p>(1) 参会人员（学员）离开时 主动为学员（参会人员）开门，与学员（参会人员）道别。</p> <p>(2) 参会人员（学员）离开后</p> <p>①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相关规定登记处理；</p> <p>②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；</p> <p>③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。</p>
			5	<p>恢复会场（教室）</p> <p>(1) 重新更换台面杯子、铅笔、白纸等会议用品，将会场（教室）内的桌椅摆放整齐。</p> <p>(2) 如会场（教室）需收清或重新布置，及时通知相关部门拆除、搬移相关设施设备。</p> <p>(3) 收清台面物品并将可回收物品和一次性物品分类收检；</p> <p>(4) 将签到台和桌椅摆放整齐。</p> <p>(5) 检查会场（教室）内的设施设备是否完好，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。</p>

			<p>6</p> <p>会场（教室） 茶具消毒</p>	<p>(1) 清洗消毒后的茶具必须表面光洁，无油渍，无挂水，无异味，符合相应的卫生标准要求；使用过程中注意防止二次污染。</p> <p>(2) 将茶具放入消毒池内，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；将经过消毒处理的茶具从池中拿出，用净水冲洗干净，再用开水将茶具浸泡 3-5 分钟；茶具清洁完毕后，用专用毛巾擦干茶具上的水迹，然后将茶具放在清洁台上，用干净的布将茶具盖好；茶具清洁完毕后，将茶具放入消毒柜中，按下消毒按键进行消毒，消毒完成后方可使用。</p> <p>(3) 采购人将定期组织对茶具等进行抽样检验，消毒后的茶具抽样检验各项指标应符合标准，抽样检验费用由采购人承担。</p> <p>(4) 如出现抽样检验不合格（或检测结果不在指标范围内），采购人将按每个不合格（或检测结果不在指标范围内）样品 1000 元扣减服务费，供应商需开展自查整改，并自行抽样送检直至检测合格，抽样检验费用由供应商承担。</p>
5. 会议、教学卫生保洁标准				
		序号	服务内容	服务标准
		1	会场（教室） 内	<p>(1) 每日至少开展1次清洁作业，确保干净整洁，无异味、无积水、无污渍、无杂物、无垃圾。</p> <p>①木门、门框。干净、光洁、无污迹、无灰尘。</p> <p>②垃圾筒。外表光洁、垃圾不超1/3。</p> <p>③家具。牢固、无污迹、无水迹、无灰尘。每月至少保养1次。</p> <p>④水壶、茶具等。洁净、无茶垢、无污渍、无存水。</p> <p>⑤饰物、壁画等。无积灰、色彩鲜艳。</p> <p>⑥挂钟。无积灰、无破损，时间准确。</p> <p>⑦地垫。干爽、无破损、无污渍、无烟蒂、无垃圾。</p>

			<p>⑧照明设施。灯泡明亮、无积灰、罩干净。</p> <p>⑨多媒体设施。无污迹、无积灰、确保正常使用。</p> <p>⑩会议台签。干净整洁，无褪色、损坏。</p>
2	茶水间、工作间、杂物间等功能用房	<p>(1) 每日至少开展 1 次清洁作业，确保干净、整洁、无异味、无积水。</p> <p>①木门、门框。干净、光洁、无污迹、无灰尘。</p> <p>②家具。确保牢固、干净、光洁、无污渍。每月至少保养一次。</p> <p>③信息终端显示屏。无积灰、无污渍。</p> <p>④饰物、壁画等。无积灰、色彩鲜艳。</p> <p>⑤照明设施。灯泡明亮、无积灰、罩干净。</p> <p>⑥室内洗手间。光洁、明亮、无污渍、无异味。</p> <p>⑦开水器、水壶、茶具等。洁净、无茶垢、无污渍。</p> <p>⑧玻璃窗。洁净、明亮、无手印、无脏痕。</p> <p>⑨天花板。无灰尘、干净。</p>	
			(2) 作业工具、设施设备摆放整齐有序，表面干净无渍，每日清洗消毒。
<p>(六) 动力保障服务</p> <p>1. 动力保障服务范围</p> <p>(1) 电力设施：1 个后台监控室，1 个 10kV 高压配电所，3 个低压配电所，1 个柴油发电机房，5 个室外变配电所，具体分布如下：</p> <p>①2 号楼 10kV 高压配电所：16 面高压柜（2 面进线柜，2 面计量柜，2 面 PT 及避雷器柜，2 面联络柜，8 面出线柜）；</p> <p>②1 号变配电所（1 号楼）：2 台 1250kVA 变压器，2 面高压进线柜，3 面联络柜，8 面馈线柜）；</p> <p>③柴油发动机房：一台 1000kVA 柴油发电机，蓄电池组；</p> <p>④发电机母线室：发电机油泵，2 面馈线柜，2 面切换柜；</p> <p>⑤2 号变配电所（4 号楼）：2 台 1000kVA 变压器，2 面高压进线柜，3 面联络柜，8 面馈线柜；</p> <p>⑥3 号变配电所（7 号楼）：1 台 630kVA 变压器（高压进线柜，4 面馈线柜）；</p>			

		<p>⑦4号、5号变配电所：2台地埋箱式变压器（800kVA*2），广告灯箱式户外开关设备；</p> <p>⑧6号、7号变配电所：2台地埋箱式变压器（500 kVA、400 kVA），广告灯箱式户外开关设备；</p> <p>⑨全院配电、线缆、室外管道井、路灯、草坪灯、景观灯等巡检和维修。</p> <p>(2) 给排水系统：4号楼、6号楼两套供水设备，包含给水泵、潜水泵；闸阀、止回阀、浮球阀、液压控制器；院内给水管道（除主管外）、检查井；消防水池加压泵、检查井；控制柜；水池、水箱等。</p> <p>(3) 污水处理设备、排污管道：2个污水处理站；6个污水提升井；院内排污管道。</p> <p>(4) 暖通系统：学院内12栋楼的暖通设备基本维修维护。</p> <p>(5) 洗涤中心设备日常保养维修。</p> <p>(6) 厨房设备：3号楼、5号楼、8号楼、12号楼厨房设备日常保养维修，排水沟（管）到油水分离池之间的清理、疏通。</p> <p>(7) 综合维修：院内门窗门锁，零星维修（石材地面、装饰装修、木饰面、墙面、防腐木地板、天花吊顶），建筑漏水维修（屋面漏水、墙面漏水、门窗边漏水、建筑内设备供水管道等），卫生间卫生洁具维修（坐便器、洗面池、浴室房、水龙头、浴缸、花洒、洗涤槽等配套卫生洁具）等修补。</p> <p>2. 动力保障服务内容</p> <p>为采购人提供动力保障服务，主要内容是：采购人院内电力设施、给排水系统、污水处理系统、暖通系统、洗涤中心及厨房设备等运行维护，以及采购人院内综合维修工作等。主要服务内容包括但不限于：</p> <p>(1) 电力设备设施日常巡检及一般故障排除；</p> <p>(2) 给排水系统日常巡检及一般故障排除；</p> <p>(3) 污水处理设备日常巡检及一般故障排除；</p> <p>(4) 暖通系统日常巡检及一般故障排除；</p> <p>(5) 洗涤中心设备日常保养及一般故障排除；</p> <p>(6) 厨房设备日常巡检及维修；</p> <p>(7) 综合维修；</p> <p>(8) 其他设备日常巡检及一般故障排除。</p> <p>(9) 负责动力保障物资（含易耗品）仓库，以及服务范围辖区内固定资产、流动资产、能源、物品、消耗品等日</p>
--	--	---

常管理。

(10) 服务范围辖区内公共秩序维护、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）。

(11) 服务范围辖区内清洁卫生及垃圾分类工作。

(12) 为采购人提供设备用品、物资（含易耗品）的采购计划和甄选意见。

(13) 配合相关业务主管部门的监督和检查。

(14) 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。

(15) 完成采购人临时交办的其他工作任务。

3. 动力保障服务要求

(1) 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、高效的专业服务，做到节能降耗管理。

(2) 按规定巡视巡查服务范围的设备设施，发现故障及时分析原因，提出处理方案并维修更换，设备设施完好率在 95%以上，保证供电、供水、排水正常，设备设施能正常使用，学院安全高效运转。

(3) 持高压电工作业证电工，要确保 24 小时至少有 1 人驻学院待命；持低压电工作业证电工，要确保 24 小时至少有 1 人驻学院值班。

(4) 爱护学院设备设施，做到“能修则修、修必修好”的原则。

(5) 接到报修后，半小时内指派维修人员到现场进行处理。管理服务水平要求达到四星级（含）以上酒店服务标准，学员综合考评满意率达 95%以上，单项满意率达 90%以上。

4. 动力保障服务标准

序号	服务内容	服务标准
1	电力设备设施日常巡检及一般故障排除	(1) 户内高压设备，每日至少巡查 2 次，确保设备设施各项性能完好、运行正常。 ①高压进线柜：进线开关合闸到位，高压进线电缆头、高压避雷器、绝缘子、套管、CT 等柜内设备无放电现象，柜内所有孔洞封堵完好，无异响。带电、分、合闸等指示灯正常。柜内无积尘、蜘蛛网等。

					<p>②高压计量柜：绝缘子、套管、PT 等柜内设备无放电，柜内所有孔洞封堵完好，柜内有异响。柜内无积尘、蜘蛛网等。</p> <p>③高压母联柜：母联开关合闸到位，绝缘子、套管、等柜内设备无放电，柜内所有孔洞封堵完好，柜内无异响。柜内有无积尘、蜘蛛网等。</p> <p>④高压出线柜：出线开关合闸到位，高压出线电缆头、高压避雷器绝缘子、套管、等柜内设备无放电，所有孔洞封堵完好，柜内无异响。带电、分、合闸等指示灯正常。柜内无积尘、蜘蛛网等。电流无超负荷现象、电压指示正常。</p> <p>(2) 户内低压设备，每日至少巡查 2 次，确保设备设施各项性能完好、运行正常。</p> <p>①低压进线柜：进线刀开关接触良好，分、合闸等指示灯正常，低压断路器运行无异响。一、二次线无发热、烧焦现象。无积尘、蜘蛛网等。所有孔洞封堵完好。柜门、锁无损，柜门开、闭正常。</p> <p>②低压计量柜：电度表铅封完好，一、二次线无发热、烧焦现象，无积尘、蜘蛛网等。所有孔洞封堵完好。</p> <p>③低压母联柜：母联开关接触良好，分、合闸等指示灯正常。一、二次线无发热、烧焦现象。无积尘、蜘蛛网等。所有孔洞封堵完好。柜门、锁无损，柜门开、闭正常。</p> <p>④低压出线柜：出线刀开关接触良好，分、合闸等指示灯正常，出线低压断路器、空气开关运行无异响。一、二次线无发热、烧焦现象。无积尘、蜘蛛网等。所有孔洞封堵完好。柜门、锁无损，柜门开、闭正常。无超负荷现象，电压正常。</p> <p>⑤电容柜：无功补偿投运，满足无功补偿。刀开关接触良好，接触器无故障。电容外观检查无异常。一、二次线无发热、烧焦现象。</p> <p>⑥低压配电箱：总进线开关运行无异响，一、二次线无发热、烧焦现象。电度表铅封完好。无积尘、蜘蛛网等。所有孔洞封堵完好。柜门、锁无损，柜门</p>
--	--	--	--	--	--

				<p>开、闭正常。</p> <p>(3) 后台监控 24 小时值班，监视全院变、配电设施运行情况。高、低压的停送电操作正确。</p> <p>(4) 配电、线缆、路灯、草坪灯、观景灯、应急照明系统（含灯、蓄电池组等）、疏散灯指示标志等 每日至少巡查 1 次，进行维护、维修，确保设备设施正常运行。</p> <p>(5) 室外管道井，每日至少巡查 2 次，确保设备设施各项性能完好、运行正常。 定期抽水、清理积泥，确保强、弱电井等设备不被浸泡。</p> <p>(6) 消防水泵房，每日至少巡查 2 次，确保设备设施各项性能完好、运行正常。 ①控制柜：控制柜各指示灯指示正确、电压电流指示正常、起停按钮正常，触摸屏显示正常，地面无积水。 ②水泵、稳压泵：水泵、稳压泵启停正常，水泵压力正常。 ③阀门、管路：阀门、管路无渗漏。</p>
		2	给排水系统日常巡检及一般故障排除	<p>(1) 每日至少巡查 2 次，确保给排水设备设施各项性能完好；给水水泵机组运行正常。 ①给水泵电动机巡检：电动机线圈绝缘电阻正常；电动机轴承无阻滞或异常声响；电动机风叶无碰壳现象；电动机外壳清洁；电动机 外壳油漆完好。 ②给水泵、潜水泵巡检：水泵轴承灵活，无阻滞现象，无异常磨擦声响；转动水泵轴，无卡阻、碰撞现象，盘根处无漏水，水泵外表清洁，油漆面完好；电动机与水泵弹性联轴器无损坏，水泵机组螺栓紧固。 ③闸阀、止回阀、浮球阀、液位控制器：密封胶垫无漏水、损伤，弹簧弹力足够，连杆无弯曲，连杆销钉无松动脱落，控制杆两端螺母紧固。 ④给水管道的巡检：每天现场实地检查，无漏水现象，明装给水管道需检</p>

				<p>查楼板、墙壁、地面等管道经过的地方无滴水、湿润等现象；埋地给水管道无水从地下往上冒或者出现局部地面下陷现象。</p> <p>⑤控制柜的巡检：对控制柜每月进行一次全面养护，柜内所有元器件、外壳无异常，接线头紧固；柜内所有元器件在正常工作状态。</p> <p>⑥水池、水箱的维护保养：保持室内清洁、干爽，地面无积水并做好记录。</p>
		3	<p>污水处理设备日常巡检及一般故障排除</p>	<p>(1) 每日至少巡查 2 次，确保污水处理设备各项性能完好、运行正常。</p> <p>①保证污水处理设备的正常运转。风机的各螺丝无松动，皮带的磨损、松紧情况在正常范围。自控系统自动、手动（即就地）方式正确，设备运行状态、故障、异常等信号正常。设备短路过载、过流保护装置不动作。污水排出口的污水颜色正常，无异味。紫外线消毒运行正常。照明灯、排风扇能正常使用。</p> <p>②每周检查格栅前的垃圾并清理，每日检查除磷等各类设备是否正常运行，并按需按比例添加药剂。</p> <p>③污水提升泵、产水泵、污泥泵等常用、备用泵每周定期轮换运行。</p> <p>④MBR 膜系统需定期深度过滤截留，使出水保证稳定达标；定期污泥回流，保证系统内部高浓度生物菌群量；智能加药反洗，保证膜处理设备长期稳定运行。</p> <p>⑤定期检查提升水池液位计及其转换装着，检查、调整、更换水泵进出口闸阀调料。</p> <p>⑥每日巡查排污管道，监视提升水泵运行正常，发现故障及时处理，及时清理污水提升井内的垃圾。当排污管网有渗漏时及时查找，漏水位置确定后进行漏水或渗水的原因分析，提出解决处理方案并进行修复、更换。</p>

			4	暖通系统日常巡检及一般故障排除	<p>(1) 每日至少巡查 2 次，确保暖通系统各项性能完好、运行正常。</p> <p>①热水管路无渗漏，风机电机运转正常。</p> <p>②机组供电电源、控制系统、远转电流等常规电气运行正常。</p> <p>③冷媒系统的供、回压力无泄漏。</p> <p>④压缩机运转电流、运转声音、工作电压、油压、油位、颜色等正常。</p> <p>⑤空调主机相序保护器、接线盒子、水流量保护、电脑版、感温探头、阻值、空气开关、交流接触器、热保护器等工作正常。</p> <p>⑥分体空调内、外机运行正常，外表清洁。</p> <p>⑦空气能主机设备的水泵、水箱、膨胀水罐、热水管道等运行正常。</p>
			5	洗涤中心设备日常保养及一般故障排除	<p>(1) 每日至少巡查 2 次，确保洗涤中心各项设备性能完好、运行正常。</p> <p>①及时处理洗涤中心上报的各种维修情况，对于不能维修的，由学院找到设备厂家后，负责与厂家进行沟通维修。</p>
			6	厨房设备日常巡检及维修	<p>(1) 每日至少巡查 2 次，确保厨房各项设备性能完好、运行正常。</p> <p>①厨房内设备日常检修；</p> <p>②排水沟（管）到油水分离池之间的清理、疏通。</p>
			7	综合维修	<p>①院内门窗门锁，建筑物、院内道路临时修补，厨房设备等有问题及时维修。</p> <p>②零星维修（石材地面、装饰装修、木饰面、墙面、防腐木地板、天花吊顶），卫生间卫生洁具维修（坐便器、洗面池、浴室房、水龙头、浴缸、花洒、洗涤槽等配套卫生洁具）等修补，施工工艺严格遵循施工质量验收标准，质量要求等级为合格。</p>
			5. 动力保障卫生保洁标准		
			序号	服务内容	服务标准
			1	电力设备设施、给排水系统、污水处理设备、暖通系统	(1) 每日至少开展1次清洁作业，确保干净整洁，无异味、无积水、无污渍、无杂物、无垃圾。

				<p>①电力设备设施（配电房、箱变、配电柜等）。地面无尘土、无积水、无杂物；设备表面无积尘、无油污；绝缘毯清洁干燥；门窗、玻璃洁净；室内干净整洁、无蜘蛛网。</p> <p>②给排水系统（水泵房、水箱间、管道井等）。地面干燥、无积水、无污渍；设备（水泵、阀门、控制柜）表面清洁无锈蚀；水箱盖板密封完好、洁净；管道标识清晰、无污垢；环境无杂物、无霉味。</p> <p>③污水处理设备（处理间、设备、池体周边）。地面无积水、无污泥淤积；设备表面无污垢、无药剂残留；栅渣及废弃物及时清理；各类池体盖板完好清洁；工作台整洁，药剂存放规范。</p> <p>④暖通系统（空调机房、新风机组、冷却塔、管井等）。地面干净、无杂物；主机、水泵、冷却塔表面漆见本色、无油污；过滤器清洁、无积尘；冷凝水盘畅通、无藻类；冷却塔水体清洁、无漂浮物。</p>			
		2	综合维修工作间	<p>(1) 每日至少开展1次清洁作业，确保干净整洁，无异味、无积水、无污渍、无杂物、无垃圾。</p> <p>①地面：无垃圾、无油污；</p> <p>②工具柜、工作台：整洁，工具摆放整齐；</p> <p>③废旧配件、材料：分类存放，及时处理；</p> <p>④消防通道：干净、畅通。</p>			
		3	其他设备区域	参照以上类似设备的标准，确保设备本体及周边环境整洁、无杂物、无安全隐患。			
		4	临时性工作任务	对于采购人临时交办的紧急或特殊的保洁任务，应在接到指令后，根据任务性质快速响应，并参照相关安全与保洁标准执行。			
五、客房、餐饮、会议、教学、动力保障等管理服务人员需求							
			部门	岗位	岗位所	任职条件和相关要求	备注

职能		需人数 (人)	学历	年龄	相关工作经验	其他条件	
总经理办公室 (4人)	总经理	1	大学本科及以上	30~50岁	具有5年(含)以上四星级(含)以上酒店相关管理岗位工作经验	1. 身高男168cm以上, 女158cm以上; 2. 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; 3. 能熟练操作计算机。	
	项目副经理	1	大学本科及以上	30~55岁	具有3年(含)以上四星级(含)以上酒店相关管理岗位工作经验	1. 身高男168cm以上, 女158cm以上; 2. 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和配合能力; 3. 能熟练操作计算机。	
	综合管理员	2	大专及以上	25~45岁		有良好的协调能力, 能熟练操作计算机。	
客房服务 (70人)	房务部经理	1	大专及以上	28~50岁	具有5年(含)以上四星级(含)以上酒店相关管理岗位工作经验	1. 身高男168cm以上, 女160cm以上; 2. 有良好的协调能力和团队管理能力, 精通酒店客房运行、服务流程, 有组织和接待大型团队的服务经验。 3. 能熟练操作计算机。	
	房务部副经理	2	大专及以上	28~50岁	具有3年(含)以上四星级(含)以上四星级(含)	1. 身高男168cm以上, 女160cm以上; 2. 有良好的协调能力和团队管理能力, 精通	

					上		以上酒店相关管理岗位工作经验	酒店客房运行、服务流程，有组织和接待大型团队的服务经验。 3. 能熟练操作计算机。	
			房务部 主管	3	大专及以上	25~45岁	具有3年(含)以上酒店相关管理岗位工作经验	1. 身高男165cm以上，女155cm以上； 2. 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； 3. 有较强的处事应变能力，善于处理员工关系和学员投诉； 4. 能熟练操作计算机。	
			领班	3	高中及以上	20~45岁	具有2年(含)以上酒店相关服务和保洁工作经验	1. 身高男165cm以上，女155cm以上； 2. 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； 3. 有较强的处事应变能力，能够处理学员投诉； 4. 熟悉电脑、多媒体的基本操作。	
			前台服务员 (含迎宾员)	10	高中及以上	18~35岁		1. 身高男170cm以上，女160cm以上，身材匀称； 2. 服务意识较强，处事灵活，具备胜任该岗位工作的能力； 3. 有较强的处事应变能力，能够处理学员投诉； 4. 能熟练操作计算机。	

				客房服务员	42	初中及以上	18~50岁		1. 身高 155cm 以上； 2. 有较强的服务意识，具备胜任该岗位工作的能力。	
				洗衣房服务员	9	初中及以上	18~50岁		1. 身高 155cm 以上； 2. 有较强的服务意识，具备胜任该岗位工作的能力。	
		餐饮服务 (101人)		餐饮部经理	1	大专及以上	28~50岁	具有 5 年（含）以上四星级（含）以上酒店相关管理岗位工作经验	1. 身高男 170cm 以上，女 160cm 以上。 2. 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，有组织和接待大型团队的服务经验。	
				行政总厨	1	大专及以上	30~55岁	具有 5 年（含）以上四星级（含）以上酒店相关管理岗位工作经验	1. 相关专业学历背景，持高级技师证书。 2. 具备餐饮管理经验，精通餐厅运行，熟悉行业规范和运营流程。 3. 扎实的厨艺技能和菜品创新能力，熟悉成本控制、营养搭配，能够提供高品质的菜品和菜单。 4. 较强的组织和管理能力，能够有效指导和管理大型厨房团队。 5. 优秀的沟通和协调能力，能够与供应商和其他部门保持良好的合作关系。 6. 精通食品安全等相关知识。	
					餐饮部副经理	2	大专及以上	28~50岁	具有 3 年（含）以上四星级（含）以上酒店相关管理岗位工作经验	1. 身高男 170cm 以上，女 160cm 以上。 2. 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，有组织和接待大型团队的服务经验。

				厨师长	95	高职、 大专 及以上	25~ 55岁	具有5年(含) 以上厨师长管理 经验	1. 身高155cm以上; 2. 厨师烹饪专业毕业, 经过营养搭配的专业 技术培训; 3. 具备胜任该岗位的工作能力。	根据 各区 域运 行情 况进 行合 理分 工
			厨房人 员			高中 及以 上	25~ 50岁		1. 经过烹饪、营养搭配等专业培训; 2. 具备胜任该岗位的工作能力。	
			餐厅主 管			大专 及以 上	25~ 40岁	具有3年(含) 以上四星级(含) 以上酒店相关管 理岗位工作经验	1. 身高男170cm以上, 女160cm以上; 2. 熟悉餐厅工作流程, 具有良好的沟通协调 管理能力, 具备胜任该岗位的工作能力。	
			餐厅服 务员			初中 及以 上	前厅 (含 迎宾 员) 18~ 45岁; 后厨 18~ 50岁		1. 前厅服务员(含迎宾员)身高男170cm以 上, 女160cm以上; 2. 有较强的服务意识, 具备胜任该岗位工作 的能力。	
			快检室 管理员	2		中专 及以 上	18~ 50岁		1. 有食品安全快速检测工作经验; 2. 有较强的服务意识, 具备胜任该岗位工作 的能力。	兼
			餐饮部			高中	18~		1. 熟悉仓库管理知识, 能对仓库管理系统进	

			仓库管理员		及以上	50岁		行信息录入； 2. 有较强的服务意识，具备胜任该岗位工作的能力。	
		会议、 教学 服务 (10 人)	会务主管	1	大专及以上	18~ 35岁	具有3年(含)以上酒店相关管理岗位工作经验	1. 身高男170cm以上，女160cm以上； 2. 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； 3. 有较强的处事应变能力，善于处理员工关系和学员投诉； 4. 能熟练操作计算机。	
			会务服务员	9	高中及以上	18~ 40岁		1. 身高男170cm以上，女160cm以上； 2. 有初级以上茶艺师不少于2名。 3. 有较强的服务意识，具备胜任该岗位工作的能力。	
		动力 工程 服务 (15 人)	动力部经理	1	大专及以上	35~ 55岁	具有5年(含)以上四星级(含)以上酒店相关管理岗位工作经验	1. 身高160cm以上； 2. 有良好的协调能力和团队管理能力，有组织和协调大型团队的服务经验，能根据动力需求和运行维保实际情况制定工作计划、维修计划、耗材需求计划； 3. 有较强的处事应变能力，熟练操作计算机； 4. 具有特种设备(电梯)安全管理和作业人员证。	
			高压电工	2	高中及以上	25~ 55岁	具有3年(含)以上高压电工作业岗位工作经验	1. 身高160cm以上； 2. 有良好的协调能力和团队管理能力； 3. 熟悉高压一次接线方式，熟悉二次图纸；	

								4. 有较强的设备故障处理应变能力，能熟练操作计算机，熟悉后台监控； 5. 持高压电工作业证。	
			低压电 工	6	高中 及以 上	25~ 50岁	具有3年（含） 以上低压电工作 业岗位工作经验	1. 身高160cm以上； 2. 有良好的协调能力和团队服务能力。 3. 有维修低压设备、用电设备工作经验，熟悉低压一次接线方式，熟悉二次图纸； 4. 有较强的设备故障处理应变能力，能熟练操作计算机； 5. 持低压电工作业证。	
			综合维 修员	6	高中 及以 上	25~ 50岁	具有3年（含） 以上维修岗位工 作经验	1. 至少有1人具有高空作业证（如无配置有此类人员，有高空作业业务发生，供应商须临时外聘具有此类操作资格证书的人员进行业务操作，相关费用及责任和风险由供应商承担）； 2. 熟悉院内建筑物构筑物基本情况，有较强的设备设施损坏维修处理应变能力，在采购人指导下做好以上日常维修工作。（可完成供水管路、阀门、水泵、暖通、消防供水管、室内给排水管道、厨房设备设施、污水处理设备设施的日常维护维修；可完成路面、石材地面、木饰面、墙面、防腐木地板、天花吊顶、补漏水、门窗及五金配件更换维修等日常维护维修。） 3. 有良好的协调能力和团队服务能力，能熟	

									练操作计算机。	
			合计		200				4. 其他的维修	
一、涉及项目的其他要求										
序号	项目内容	要求								
1	采购预算价	3241.76 万元（2026 年 1 月 1 日至 2027 年 12 月 31 日）。								
2	规范标准	采购标的需执行的国家标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。								
3	采购标的需满足的质量、安全、技术规格等	详见(采购需求)“客房、餐饮、会议、教学、动力保障等管理服务项目要求及服务需求和标准”。								
4	保密要求	供应商必须对项目服务文件以及采购人机密或人员进行秘密保密，保密范围包括技术情报、数据资料。未经采购人书面许可，供应商不得以任何形式向第三方透露本目标书以及本项目的任何内容。								
二、商务要求										
序号	项目内容	基本要求								
1	服务期限	1. 本项服务期限为 2 年，即 2026 年 1 月 1 日至 2027 年 12 月 31 日。 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。								
2	服务地点	广西百色干部学院院内（百色市百东新区聚贤路 1 号）								
3	报价及要求	1. 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。本项目合同金额包括全年服务团队的日常办公经费、办公用品费、厨房油烟道清洗费、工资薪酬、劳保福利、服装费（含发夹、厨师帽、一次性手套、一次性口罩、棉手套、袖套、水鞋、围裙）、伙食费、饮用水费、加班费、奖金、管理费、体检费、税金（税率：合同履行期国家税率如有调整的，本合同费用不变）、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。								

		<p>2. 伙食费结算形式</p> <p>供应商每月（按每月 30 日计），按伙食费 25 元/人/天的标准乘以采购人实际要求人数，将月伙食费用总额（25 元/人/天×30 天×200 人=150000 元/月）一次性支付给采购人食堂。</p> <p>3. 住宿费、水电及燃气费结算形式：</p> <p>（1）按采购人相关制度执行，其中入住 12 号楼（集体宿舍）的水电费，按 10 元/人/月计，具体以实际入住人数，按月统计结算，由供应商统一将相关费用向采购人缴纳。如有离职的，在办理离职手续时向采购人缴纳相关费用。</p> <p>（2）学员超市租金 800 元/月，按年度结算，合同签订后一次性缴纳第一年租金 9600 元，第一年服务期满后 15 日内一次性缴纳第二年租金 9600 元。</p> <p>（3）学员超市电费按超市所安装的独立电表读数和学院用电费用标准交纳，每 6 个月抄表结算一次。</p>
4	服务费结算形式	<p>1. 预付款：无预付款。</p> <p>2. 按月支付。中标供应商先将当月伙食费按照采购人标准和实际要求人数一次性转入采购人食堂后，方可向采购人书面申请支付当月的服务管理费，经考评合格，双方认可后，中标供应商开具合法发票给采购人，采购人及时付款。</p>
5	履约保证金	<p>1. 为保证服务质量，中标供应商在签订合同前须向采购人交纳履约保证金，否则不予办理签订合同。若中标供应商为中小企业，按合同总金额 2% 交纳履约保证金；若中标供应商为大型企业，按合同总金额的 3% 交纳履约保证金。</p> <p>2. 中标供应商可自主选择以保险、保函等非现金形式缴纳履约保证金，或将履约保证金转账或电汇至采购人指定银行账户。履约保证金缴纳账户信息如下：</p> <p>开户名称：广西百色干部学院</p> <p>开户银行：农行百色市右江支行</p> <p>银行账号：2060 7001 0400 17290</p> <p>3. 履约保证金退付方式、时间及条件：中标供应商按合同要求完全履约，如期完成服务内容，合同期满无服务质量问题的，供应商向采购人申请全额退还履约保证金（无息）。如当月履约金被扣除，中标供应商需在下个月补足。</p>
6	安全管理	<p>中标供应商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，中标供应商须照价赔偿并给予处罚；中标供应商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程，增强安全意识，做好自身安全防护，出现事故均由中标供应商负责。在服务工作中由于中标供应商管理不严对第三方造成伤害的，中标供应商承担全部责任。</p>

7	服务违约	<p>1. 中标供应商须按岗位设置方案配齐人员，如有人员缺岗，要在缺岗之日起 20 天内补齐，否则采购人将按照缺人岗位的标准工资×缺岗人数扣减服务费。</p> <p>2. 中标供应商因自身原因导致事故的发生，造成的一切损失由中标供应商负责赔偿，并扣履约保证金的 5%。如有发生三次以上事故（含三次）的采购人可要求解除合同。</p> <p>3. 中标供应商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。如因此导致采购人损失的，中标供应商还应赔偿采购人损失。</p> <p>4. 中标供应商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、造成较大工作失误及其他严重事故的，采购人有权要求中标供应商撤换项目负责人，并承担相应责任，赔偿损失；中标供应商拒不撤换的，采购人有权解除合同。</p> <p>5. 中标供应商提供的服务质量达不到项目约定标准的，采购人除了按照项目约定扣除履约保证金、服务费用或相应费用外，如因此造成采购人损失的，中标供应商还应赔偿损失。</p> <p>6. 损失包括但不限于采购人遭受的财产损失、向第三方支付赔偿款或罚款、为追索债权支付的律师费、诉讼费、保全费及保全保险费、公告费、鉴定费、评估费、公证费、调查费、交通费、差旅费等。</p>
8	服务管理质量保证及考评	<p>1. 监督管理</p> <p>采购人下设专门机构负责对本次招标项目进行日常管理，中标供应商须接受监督、检查与指导。</p> <p>2. 质量评估</p> <p>采购人监管人员根据服务内容、质量标准、服务要求，每月对供应商进行日常考评至少 5 次，并组织考评小组集中考评一次。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《广西百色干部学院客房、餐饮、会议、教学、动力保障等管理服务考核办法》汇总的每月综合得分情况扣减服务费，具体如下：</p> <p>①综合得分≥90 分，不扣服务费；</p> <p>②85 分≤综合得分< 90 分，按履约保证金的 1%，扣减服务费；</p> <p>③80 分≤综合得分< 85 分，按履约保证金的 2%，扣减服务费；</p> <p>④综合得分< 80 分，按履约保证金的 3%，扣减服务费，采购人有权要求更换本项目负责人，限期整改；</p>

		<p>⑤一年内有二次 < 80 分的，采购人有权提前解除服务合同，按履约保证金全额，扣减服务费。（管理服务考核办法详见附件）</p> <p>3. 服务质量标准评价</p> <p>采购人监管人员根据采购需求的项目要求及服务技术需求对中标供应商工作完成情况进行评价，中标供应商需根据采购人要求提供定期工作项目的工作计划及完成工作清单。其中：清洗保养厨房油烟道每年 2 次（含 3 号楼、5 号楼、12 号楼、8 号楼 ABCD 厨房灶台及烟罩管道、油烟机主机清洗），工作完成需经采购人验收合格，如未达到服务要求标准，每次从服务费中扣除相应费用 4.765 万元。</p>
三、与实现项目目标相关的其他要求		
序号	项目内容	基本要求
1	验收标准与要求	<p>1. 验收过程中所产生的一切费用均由中标供应商承担。报价时应考虑相关费用。</p> <p>2. 中标供应商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，中标供应商承担所有责任和费用，采购人保留进一步追究责任的权利。</p>
2	需要说明的其他事项	<p>1. 中标供应商必须根据《劳动合同法》合法用工，给每位服务人员购买社会保险，采购人不再支付相关需要费用。采购人与服务人员不发生任何劳动和雇佣关系，服务人员由中标供应商自行管理，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中标供应商承担责任。</p> <p>2. 供应商在服务期间，为所有员工统一制作工作服，服装款式风格须报经采购人确认同意。</p> <p>3. 服务人员的工资均由中标供应商负责，工资构成须科学合理，利于绩效管理，促进员工工作积极性。工资构成必须包括基本工资、岗位工资、绩效工资、工作量提成、加班费等，要求中标供应商必须为所有员工购买社会保险保障（养老保险、基本医疗保险、工伤保险、生育保险、失业保险及住房公积金），管理人员（项目总经理、副经理，房务部经理、副经理、主管，餐饮部经理、行政总厨、副经理、厨师长、餐厅主管，会务主管，动力部经理、主管），以及持有高压电工作业证、低压电工作业证、高空作业证、特种设备（电梯）安全管理和作业人员证等专业技术人员应发工资应在同地区同行业标准之上。</p> <p>4. 中标供应商全部聘用人员必须跟采购人备案，备案内容要有具体的人员基本情况信息，有人员增减变化要在 5 日内报告、报备采购人。</p> <p>5. 根据采购人提供的工作岗位要求，由中标供应商制订的《岗位说明书》《岗位流程》《岗位服务标准》《岗位服务控制程</p>

		<p>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。</p> <p>6. 本项目成本支出要独立核算，按采购人要求，每月将人员工资、社会保障缴费等人员经费支出明细、银行支付回单报采购人。</p> <p>7. 以下涉及的零星维修材料、低值易耗品、一次性用品以及材料、客耗品等费用，不论是由中标供应商，还是采购人承担，涉及的相关服务由中标供应商承担，服务费用包含在客房、餐饮、会议、教学、动力保障等管理服务项目合同金额之内：</p> <p>(1) 零星维修材料费用</p> <p>①涉及以下情形的，相关费用包含在客房、餐饮、会议、教学、动力保障等管理服务采购合同金额之内，由供应商承担：厨房油烟管道清洗保养，以及因清洗保养操作不规范导致厨房油烟管道、设备或配件损坏的维修费用。</p> <p>②涉及以下情形的，由采购人承担：除厨房油烟管道维修保养外，提供院内客房、餐饮、会议、教学、动力保障服务涉及的维修材料均由采购人提供。</p> <p>(2) 低值易耗品、一次性用品以及材料费用</p> <p>①涉及以下情形的，相关费用包含在客房、餐饮、会议、教学、动力保障等管理服务采购合同金额之内，由中标供应商承担：属于供应商岗位配置的物品，如办公用品、供应商职工饮用水、服装费（含发夹、厨师帽、一次性手套、一次性口罩、棉手套、袖套、水鞋、围裙）等。</p> <p>②涉及以下情形的，由采购人承担：客房、餐饮、会议、教学服务中所需的各种设备、设施、低值易耗品、一次性用品以及材料。</p> <p>(3) 客耗品费用</p> <p>①涉及以下情形的，相关费用包含在客房、餐饮、会议、教学、动力保障等管理服务采购合同金额之内，由中标供应商承担：提供衣物修补服务、布草窗帘等修补服务所需的耗材。</p> <p>②涉及以下情形的，由采购人承担：客房、餐饮、会议、教学服务中所需的各种客耗品。</p>
3	投标人的履约能力要求	<p>1. 政策性加分条件：见本采购文件第四章“评标方法及评标标准”。</p> <p>2. 质量管理体系要求：如有，请于投标文件中自行提供。</p> <p>3. 业绩要求：如有，请于投标文件中自行提供。</p>
4	进口产品及核心产品说明	<p>▲1. 本项目所包含的货物不接受进口产品（即通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品）参与投标，如有进口产品参与投标的作无效标处理。</p>

		<p>2. 本项目为服务类项目，不设核心产品。</p>
5	现场考察	<p>1. 为了更好的服务学院的客房、餐饮、会议、教学、动力保障等服务，为了让投标人充分了解学院地理环境及所需服务要求，采购人统一组织现场考察，潜在投标人可在规定时间自愿到采购单位进行现场考察，交通工具、费用由各潜在投标人自行负责。</p> <p>2. 集中考察时间：2025年11月28日下午15时30分集中，逾时不予接待。未在规定时间内到场勘查的潜在投标人将视为自动放弃现场考察的权利。</p> <p>3. 联系人及电话：陆老师，电话：0776-3881028；集中地点：广西百色干部学院（百色市百东新区聚贤路1号）。</p> <p>4. 现场考察携带的资料：法人或委托代理人须持单位介绍信原件（或授权书原件）及个人有效身份证原件前往。以上人员进行到场登记，未按要求提供证明的不予接待。</p>

附件

广西百色干部学院客房、餐饮、会议、教学、动力保障等 管理服务考核办法

为规范客房、餐饮、会议、教学、动力保障等管理服务工作，客观评中标人的服务质量，确保为学院各项工作的顺利开展提供坚强的后勤保障，结合学院实际，特制定本办法。

一、考核组成员

组长：后勤管理部负责人

副组长：工作联系部门相关领导

成员：5-7人组成，从学院各部门抽调组成。

二、考核时间

每月集中考核1次，具体时间根据工作情况安排。

三、考核对象

中标人

四、考核内容及标准

详见附件

五、考核方式

1. 日常监督考评（满分50分）。由采购方各监管部门派专人进行监管，每月至少选定5天作为考评日，以中标人向采购方提供工作日志和采购方巡查工作情况作为监督考评依据，由采购方监管人员负责评分，并将每次评分情况进行汇总，当月日常监督考评得分=日常监督考评总分（50分）-当月日常考评累计扣分。

2. 学员满意度测评（满分20分）。每月向学员发放满意度测评表，由学员进行评分。

3. 教职工满意度测评（满分10分）。每月向教职工发放满意度测评表，由教职工进行评分。

4. 考评小组考核评分（满分20分）。由学院抽调5-7人组成考评小组成员，每月对中标人服务的专业化规范化水平、组织协调能力、执行力、完成任务质量等情况进行评分。

5. 根据日常监督考评、学员满意度测评、教职工满意度测评、考评小组考核评分情况得出当月的综合得分。（综合得分=日常监督考评得分+学员满意度测评得分+教职工满意度测评得分+考评小组考核得分）

六、考核结果的使用

根据综合得分情况扣减服务费，具体如下：

1. 综合得分 ≥ 90 分，不扣服务费；
2. $85 \leq$ 综合得分 < 90 分，按履约保证金的1%，扣减服务费；
3. $80 \leq$ 综合得分 < 85 分，按履约保证金的2%，扣减服务费；
4. 综合得分 < 80 分，按履约保证金的3%，扣减服务费，采购人有权要求更换本项目负责人，限期整改；
5. 一年内有二次 < 80 分的，采购人有权提前解除服务合同，按履约保证金全额，扣减服务费。
6. 年内重复出现相同问题，按出现的次数乘以扣分标准计算扣分值。
7. 同类项目总分值出现不足于扣减的情况，在综合得分进行统一扣减。

附件：

1. 广西百色干部学院客房、餐饮、会议、教学、动力保障等管理服务质量评分标准
2. 广西百色干部学院客房、餐饮、会议、教学、动力保障等管理服务质量自评表
3. 广西百色干部学院客房、餐饮、会议、教学、动力保障等管理服务质量日常监督考评表
4. 广西百色干部学院客房、餐饮、会议、教学、动力保障等管理服务日常监督考评汇总表
5. 广西百色干部学院客房、餐饮、会议、教学、动力保障等管理服务满意度测评表
6. 广西百色干部学院客房、餐饮、会议、教学、动力保障等管理服务满意度测评汇总表
7. 广西百色干部学院客房、餐饮、会议、教学、动力保障等管理服务考评小组考核评分表
8. 当月服务质量综合得分表

附件 1

广西百色干部学院客房、餐饮、会议、教学、动力保障 等管理服务质量评分标准

类别	内容	服务标准	评分标准
1、基本服务 (20分)	1-1. 目标与责任 (1分)	(1) 供应商必须从采购人后勤服务保障实际出发,把“规范化、标准化、精细化、个性化”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、动力保障服务。	制定切实可行的服务方案,包含年度计划、管理目标及配套的实施方案等,并根据采购人需求,适时调整完善。不达标的,扣完该项分值。
		(2) 供应商提供的服务项、服务质量要求、管理要求及安全管理要求应按照服务行业(酒店)四星级(含)以上服务标准【参照《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308-2023)】,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。	
		(3) 结合采购人要求及客房、餐饮、会议、教学、动力保障等管理服务实际情况,制定年度管理目标,明确责任分工,并制定配套实施方案。	
	1-2. 人员要求 (2分)	(1) 对管理和服务人员进行考勤管理,每月书面向采购人提供到岗人数明细表、工资发放记录、社保缴纳凭证及明细表等。配置的管理人员的请销假制度按照采购人的请销假制度执行。	不达标的,每个内容扣0.5分。
		(2) 每季度至少开展1次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色环保、安全生产(包含但不限于食品安全、水电气安全等)等教育培训,并进行适当形式的考核。采购人将随机对各岗位人员进行专业服务技能抽查,每季度至少开展1次(含餐饮服务、客房服务、会务教学服务、动力服务)。此须在服务方案中体现。	1. 未按计划开展培训和考核的,扣完该项分值; 2. 抽查不合格的,每人每次扣1分。
		(3) 每年至少组织开展一次包含专业性、实用性和服务质量的服务技能竞赛,并将竞赛结果报采购人,激发员工创先争优精神,加强能力提升。此须在服务方案中体现。	未按计划开展服务技能竞赛的,扣完该项分值;
		(4) 根据采购人要求对管理和服务人员进行从业资格审查,审查结果向采购人报备。	不达标的,每个内容扣0.5分。
		(5) 管理和服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配,到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求,国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的,应当按规定持证上岗。	
		(6) 如采购人认为管理和服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的,可要求供应商进行调换。如因供应商原因对管理和服务人员进行调换,应当经采购人同意,一年内更换比例不得超过本项目人员总数的30%(不含实习生)。本项目管理和服务人员不得在其他项目兼职。	
		(7) 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	

	<p>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，工作业绩表现优秀。总台服务员须经采购人认可后方能上岗。餐厅、客房等一线的服务人员，掌握简单的外语交流（含英语及采购人特定小语种）、民歌（不少于3首）等，以更好的提供外宾服务。</p> <p>（8）管理和服务人员在服务过程中保持良好的精神状态，着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。提供主动、热情、周到、及时的服务。</p> <p>（9）管理和服务人员在服务过程中应密切关注并尽量满足宾客需求，高效率地完成对客服务。遵守国家法律法规，保护宾客的合法权益。尊重宾客的信仰与风俗习惯，不损害民族尊严。</p> <p>（10）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。</p> <p>（11）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，及时、认真做好工作日记、交接班、接待数据、消耗数据等工作记录，做到字迹清晰、数据准确。</p> <p>□（12）加强学习提升服务水平，每半年要在供应商团队中派出不少于5人外出学习有关专业知识或后勤服务先进管理经验，且每人外出学习时长不少于3天，提高管理和服务人员素质和管理服务水平。</p> <p>（13）管理与服务人员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。若因违反相关法规造成损失的，由供应商负责赔偿并接受处罚。</p>	<p>不达标的，每人扣0.5分。</p> <p>不达标的，每个内容扣0.5分。</p> <p>未按计划组织外出学习的，扣完该项分值。</p> <p>不达标的，扣完该项分值。</p>
1-3. 岗位配置 (2分)	<p>（1）供应商要根据不同服务项目配置专门力量，合理设置岗位。派驻团队总人数（包括管理人员）核定为200人，其中主要管理人员（主管及以上）至少18人。</p> <p>（2）须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。考虑到人员流动因素，如有人员缺岗，要在缺岗之日起20天内补齐，否则采购人将按照缺人岗位的标准工资×缺岗人数扣减服务费；有人员增减、人员岗位变动的要在5日内向采购人书面报告、报备。此项须在服务方案中体现。</p> <p>（3）须明确各岗位工作职责及工作量化指标，责任到岗到人，并做好岗位工作考核。此项须在服务方案中体现。</p> <p>（4）配置人员应身体健康，品貌端正，普通话标准、流利，思想觉悟较高，作风正派，工作责任心强，具体岗位入职要求详见“五、客房、餐饮、会议、教学、动力保障等管理服务人员需求”（各岗位配置人数供参考）</p>	<p>1. 各岗位人数有达不到90%的，扣完该项分值，各岗位人数达到90%后每少一个人扣0.5分。</p> <p>2. 岗位人员的学历、年龄、身高等要求未达标准的，每人扣0.5分。</p> <p>3. 有人员增减、人员岗位变动不按时反馈、备案的，扣完该项分值。</p> <p>4. 有人员缺岗，未在缺岗之日起20天内补齐的，扣完该项分值，并按照</p>

			<p>缺人岗位的标准 工资×缺岗人数 扣减服务费。</p> <p>5. 未按岗位工作职责及量化指标完成工作的，每人每次扣1分。</p>
		<p>(5) 采购人如有重大接待或会议等活动时，供应商必须增加相应的专业人员为采购人提供服务（由此产生的费用由供应商承担），以满足活动期间的服务需求，确保采购人活动顺利开展。</p>	<p>不达标的，每个内容扣0.5分。</p>
1-4. 保密和思想政治教育（1分）	<p>(1) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。</p> <p>(2) 根据采购人要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向采购人报备。</p> <p>(3) 每季度至少开展1次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。</p> <p>(4) 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。</p>		<p>不达标的，每个内容扣0.5分。</p>
1-5. 档案管理（1分）	<p>(1) 建立客房、餐饮、会议、教学、动力保障等管理服务档案，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，实行档案资料的系统化、科学化、电脑化管理，并确保其物理安全。</p> <p>(2) 根据岗位管理要求，结合实际，如实做好各项工作记录。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。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。发现异常情况时，立即督促有关人员采取整改措施。档案和记录齐全，包括但不限于（根据工作实际进行相应调整）： ①采购人建议与投诉等；教育培训和考核记录；保密、思想政治教育培训记录。 ②保洁服务：工作日志、清洁检查表等。 ③客房服务：入住明细登记表、杯具消毒记录表、电梯消毒记录表、工作质量检查表、客房工作安排表、客房固定物资盘点表、客房易耗品盘点表、物品出入库明细表、布草送洗登记表、楼面安全检查表、宾客遗留物品登记表、维修记录表、洗涤中心日报表、洗衣房物品出入库表、布草盘点表等。 ④餐饮服务：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</p>		<p>不达标的，每个内容扣0.5分。</p>

	<p>间清洁、食品留样、设施设备清洗维护校验、灭菌消毒灯使用登记表、晨检记录等。</p> <p>⑤会议、教学服务：会议教学记录表、杯具消毒记录表、会议固定物资盘点表、会议易耗品盘点表、物品出入库明细表等。</p> <p>⑥动力保障服务：零配件出入库记录、日常巡查登记表、设备运行情况登记表、日常维修记录表等。</p> <p>⑦其他：客房、餐饮、会议、教学、动力保障服务相关的其他档案和记录。</p> <p>(3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。</p> <p>(4) 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。</p> <p>(5) 当月 20 日前要完成上月档案的整理、装订、存档统一管理。</p> <p>(6) 各项档案、记录，于次年一个月内收集整理完毕，并移交采购人。</p> <p>(7) 履约结束后，相关资料移交采购人，采购人按政府采购相关规定存档。</p>	
1-6. 房屋维护及设施设备的使用管理及维护（1分）	<p>(1) 服务范围内房屋主体结构、围护结构、部品部件</p> <p>①每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、不均匀沉降、墙体开裂等现象，及时向采购人报告，并采取必要的避险和防护措施。</p> <p>②每季度至少开展 1 次外墙面砖、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向采购人报告，配合采购人实施维修。</p> <p>③每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向采购人报告，配合采购人实施维修。</p> <p>④每年强降雨天气前后、雨季检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向采购人报告，配合采购人实施维修。</p> <p>⑤房屋外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍，玻璃幕墙清洁明亮、无破损。通道、楼梯、门窗等设施完好、正常使用。路面状态良好，地漏通畅不堵塞。</p> <p>⑥每半月至少开展 1 次道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查，发现破损，及时向采购人报告，配合采购人实施维修。</p> <p>(2) 服务范围内公用设施设备维护</p> <p>①重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。</p> <p>②规范使用服务范围内设施设备，使其正常运行。</p> <p>③确保管理服务范围内配套设备完好。</p>	<p>未按时完成的，扣完该项分值。</p> <p>不达标的，每个内容扣 0.5 分。如发生重大设备设施管理责任事故，此项不得分。</p>

	<p>④管理服务范围内巡检及报修及时率达到 100%。</p> <p>⑤管理服务范围内不发生重大设备设施管理责任事故。</p> <p>⑥建立现场设备、设施台帐，内容完整、更新、补充及时。</p> <p>⑦按计划作各类设施定期保养。</p>	
1-7. 资产、消耗品及仓库管理（2分）	<p>(1) 资产管理</p> <p>①固定资产、流动资产有专人负责，摆放有序。</p> <p>②按月进行破损、报废物资统计工作，并将破损、报废物资统一存放，报采购人统一处理。</p> <p>③配合采购人按年度对固定资产进行全面清查盘点工作，并向采购人报送相关盘点材料。</p> <p>④配合采购人对流动资产进行按月盘点，并向采购人报送相关盘点材料。</p>	<p>1. 资产不设专人负责，扣 2 分；</p> <p>2. 其它各项不达标的每个内容扣 0.5 分。</p>
	<p>(2) 消耗品及仓库管理</p> <p>①设置食品、物资（含易耗品）仓库。</p> <p>②设固定的仓库管理员，建立物资入库、出库、盘点等台账。实行台账的系统化、科学化、电脑化管理，便于查询。</p> <p>③库存物资按先进先出规则出库，使用登记及时率和准确率达 100%。</p> <p>④物品分类离墙离地存放，仓库内无有毒有害物质，禁止存放其它杂物和私人物品。</p> <p>⑤每个星期至少对仓库进行一次清扫，保持库房卫生整洁：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；冷冻（藏）库无食物残渣及污物，冷凝管上不结霜；食品仓库每月至少进行一次消毒，减少外界因素对食品的污染。</p> <p>⑥酒精、煤气、卡式气罐等易燃易爆物品，存放在专用仓库，并有专人负责，专册登记。</p> <p>⑦按月进行物资消耗统计和仓库盘点等工作，并于每月 10 日前，向采购人报送上月相关统计材料。</p> <p>⑧各类消耗品使用要合理配置，厉行节约，避免浪费及遗失。</p>	<p>1. 仓库不设固定人员管理，扣 2 分；</p> <p>2. 库存物资出现过期物资或存放过久未能使用的情况，按采购金额进行赔偿，扣 0.5 分；</p> <p>3. 库存物资重复（2 次）出现不按先进先出规则出库的，按物资总量原值的 2 倍扣减服务费，重复（3 次）出现不按先进先出规则出库的，按物资总量原值的 3 倍扣减服务费，以此类推。扣减服务费同时扣 0.5 分；</p> <p>4. 其它各项不达标的每个内容扣 0.5 分。</p>
1-8. 车辆管理（由采	<p>(1) 需安排有驾驶资质的司机使用车辆，严格实行专人专管专用。</p>	<p>不达标的，每个内容扣 0.5 分。</p>
	<p>(2) 按采购人的相关规定进行车辆使用和管理。</p>	
	<p>(3) 每次加油要详细做好加油登记、一车一本登记本，做好存档备查。</p>	

<p>购人提 供给供 应商使 用的车 辆) (1 分)</p>	<p>(4) 与采购人一同做好车辆的维修</p> <p>①车辆出现故障或异常时,要及时向采购人报告,在车辆维修好之前不能使用车辆;</p> <p>②车辆正常磨损、零配件正常损坏、车辆例行维修保养等原因的维修费用由采购人承担,如因供应商原因造成的车辆损坏的维修费用由供应商承担;</p> <p>③要详细做好车辆维修明细,一车一本登记本,做好存档备查。</p> <p>(5) 严禁将车辆用做与服务范围之内无关的工作。</p> <p>(6) 要爱护车辆,做好车辆日常维护保养。</p> <p>(7) 要将车辆停到车位上,严禁停在采购人院内无停车位上或架空层上。</p>	
<p>1-9. 公 共秩序 维护、 消防安 全防范 事项 (1 分)</p>	<p>(1) 管理服务范围内公共区域和周边环境标识清楚,制度完善。</p> <p>(2) 保持公共通道畅通无阻。</p> <p>(3) 建立有安全防范制度和突发处理预案。</p> <p>(4) 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。</p> <p>(5) 管理服务范围内不发生火灾责任事故。</p> <p>(6) 管理服务范围内不发生安全责任事故。</p>	<p>不达标的,每个内容扣 0.5 分。如发生重大公共安全事故、消防安全事故,此项不得分。</p>
<p>1-10. 采购管 理 (1 分)</p>	<p>(1) 根据服务需求,制定设备设施、低值易耗品、一次性用品以及材料等的采购计划,并做好档案记录备查。</p> <p>(2) 工作有计划性和前瞻性,根据实际需求,制定年度低值易耗品采购计划,零星采购每个月不能超过一次。</p> <p>(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,物资有存货的,要对存货物资进行盘点、测算,按一年的使用量编报预算。</p> <p>(4) 属于岗位配置的物品,如:办公用品、服装费(含发夹、厨师帽、一次性手套、一次性口罩、棉手套、袖套、水鞋、围裙)等,由中标人自行配置,列入投标总价。</p>	<p>不达标的,每个内容扣 0.5 分。</p>
<p>1-11. 节能管 理 (1 分)</p>	<p>(1) 节水</p> <p>①用水器具无滴漏;</p> <p>②定期巡查供水管线和设备,出现跑冒滴漏和长流水现象要及时维修更换;</p> <p>③加强节约用水宣传,建立节水意识。注重洗涤布草、涮洗拖布等过程中节水。</p> <p>(2) 节电</p> <p>①非工作时段(如夜间、周末、空课期)公共区域、教室、会议室等用电设备关闭率 100%;</p>	<p>不达标的,每个内容扣 0.5 分。</p>

	<p>②空调温度设置符合规定（夏季不低于26℃，冬季不高于20℃）；</p> <p>③严禁在办公室使用与办公无关的、非生产性电气设备（电炉、微波炉、电暖器等）。</p> <p>④严禁在宿舍使用大功率电器（电炉、微波炉、电暖器等）。</p> <p>(3) 节气</p> <p>①燃气设备（如锅炉、灶具等）在非作业状态时必须关闭，严禁“点火待机”或“空烧预热”；</p> <p>②集中时间进行烹饪或加热，避免为单次任务多次启停大型设备；</p> <p>③操作人员需将火焰调整为蓝色稳定火焰（黄色火焰代表燃烧不充分，浪费燃气且产生有害物质）。</p> <p>(4) 物资节约</p> <p>①合理预估物资需求量，避免过量采购导致库存积压和过期浪费；</p> <p>②根据需求领用、使用物资，并做好领用、使用记录，物资流向、使用量合理，避免浪费、遗失。</p>	
1-12. 服务改进（1分）	<p>(1) 明确负责人，每月对客房、餐饮、会议、教学、动力保障等管理服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，每月书面向采购人汇报服务管理情况，每半年书面向采购人汇报工作总结，持续提升管理与服务水平。</p> <p>(2) 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。</p> <p>(3) 需整改问题及时整改完成，并向采购人监管部门提交整改报告（包含存在问题、整改措施、整改时限、整改情况等）。</p>	不达标的，每个内容扣0.5分。
1-13. 重大活动后勤保障（1分）	<p>(1) 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。</p> <p>(2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患，对车辆进行有序引导和管理，确保交通安全畅通，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。在采购人的允许下，全力配合相关部门开展活动保障工作。</p> <p>(3) 收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。</p>	不达标的，每个内容扣0.5分。
1-14. 应急保障预案（1分）	<p>(1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容的变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。</p> <p>(2) 应急预案的建立。根据服务管辖区域隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。</p>	不达标的，每个内容扣0.5分。

		<p>(3) 应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。</p> <p>(4) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。</p>	
	1-15. 服务方案及工作制度 (1分)	<p>(1) 制定工作制度，主要包括：人员录用制度，档案管理制度，客房、餐饮、会议、教学、动力保障等管理服务制度，公用设施设备相关管理制度等。</p> <p>(2) 制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。</p> <p>(3) 制定服务方案，主要包括：基本服务、保洁服务、客房服务，餐饮服务，会议、教学服务，动力保障服务方案等。</p>	不达标的，每个内容扣 0.5 分。
	1-16. 服务热线及紧急维修 (1分)	<p>(1) 设置 24 小时报修服务热线。</p> <p>(2) 紧急维修应当 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。</p>	不达标的，每个内容扣 0.5 分。
	1-17. 附加服务 (1分)	<p>(1) 提供学员超市服务。</p> <p>①经营符合相关法律法规规定，所需证照齐全，并提交采购人备案。</p> <p>②负责管理销售日常生活用品（主要包括：零副食品、香烟、饮料等）和文体用品，供应商自行负责采购和销售，具体销售内容须与采购人具体协商讨论确定，不得销售采购人禁止的食品及酒水。</p> <p>③可在采购人指定区域设置自动售卖机（布点位置、设置数量、商品内容等需采购人同意）</p> <p>④做好防火、防盗、防水、用电的经营安全，由此产生的费用及因忽视安全产生的一切后果由供应商负责。</p> <p>⑤供应商自主经营，独立核算，自负盈亏，所有债权债务、经营纠纷与采购人无关，均由供应商自行解决并承担全部法律责任。供应商违法违规经营或其他供应商原因导致采购人或第三方权益受损的（包括但不限于财产损失或人员伤亡），供应商应赔偿所有损失。</p> <p>⑥每天营业时间为 10:00 至 22:00。寒、暑假和法定节假日，且采购人未办班办会，供应商可根据实际经营情况酌情安排，并将具体安排提前告知采购人，如遇特殊情况应服从采购人安排。</p> <p>⑦按时按采购人相关制度要求，缴纳超市租金和电费。</p>	不达标的，每个内容扣 0.5 分。
2. 保洁服务	2-1. 基本要求 (1分)	<p>(1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。</p> <p>(2) 做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。</p> <p>(3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关</p>	不达标的，每个内容扣 0.5 分。

(10分)		耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。	
		(4) 进入保密区域时, 有采购人相关人员全程在场。	
	2-2. 辖区内地面 (1分)	(1) 每日至少开展1次清洁作业, 地面清洁, 无破损、顽渍、无积尘。每月至少保养1次。	不达标的, 每个内容扣0.5分。
		(2) 瓷砖地面。 ①日常清洁: 推尘, 保持地面干净无杂物; ②深度清洁: 使用洗洁精或肥皂水清理。	
		(3) 石材地面。 ①根据各区域的人流量及大理石的磨损程度制定大理石晶面保养计划。 ②启动晶面机, 使用中性清洁剂清洁, 避免使用强酸或强碱清洁剂, 定期进行基础维护。	
		(4) 地板地面。 ①定期保养。使用中性清洁剂清洁, 避免使用强酸或强碱清洁剂, 定期进行基础维护。 ②日常维护。使用湿润的拖把清洁, 污染严重时局部清洁, 每月对地板进行打蜡处理。	
	2-3. 辖区内地毯 (1分)	(1) 每日至少开展1次清洁作业, 无污渍、无烟蒂、无垃圾、无毛头。每年至少清洗保养2次。	不达标的, 每个内容扣0.5分。
		(2) 日常用吸尘器除尘, 局部脏污用湿布配中性清洁剂重点清洁。	
		(3) 用地毯清洗机进行整体清洗, 除螨。	
	2-4. 辖区内窗帘 (1分)	(1) 窗帘每年至少拆洗保养1次。	不达标的, 每个内容扣0.5分。
(2) 厚、薄窗帘清洁及悬挂美观; 无破洞、无脏迹、无脱钩。			
2-5. 辖区内墙 (1分)	(1) 每季度开展1次清洁作业, 做好养护工作。	不达标的, 每个内容扣0.5分。	
	(2) 乳胶漆内墙。有污渍时用半干布擦拭, 确保无蜘蛛网、无脱落、无污渍、无水迹。		
	(3) 墙纸内墙。有污渍时用半干布擦拭, 确保无蜘蛛网、无脱落、无污渍、无水迹。		
	(4) 木饰面内墙。有污渍时用中性清洁剂、半干布擦拭, 确保无蜘蛛网、无脱落、无污渍、无水迹。		
	(5) 石材内墙。有污渍时用半干布擦拭, 确保无蜘蛛网、无脱落、无污渍、无水迹。		
2-6. 辖区外墙 (高空)	(1) 涂料外墙。定期清洗, 确保整洁, 无明显污渍。		
	(2) 玻璃幕墙外墙。定期清洗, 确保整洁, 无明显污渍。		

清洗除 外) (1 分)		不达标, 每个内 容扣 0.5 分。
2-7. 大 厅、楼 内公共 区域、 通道等 (1分)	<p>(1) 每日至少开展1次清洁作业, 确保干净整洁, 无异味、无积水、无污渍、无杂物、无垃圾。</p> <p>①楼梯及楼梯间。无污渍、无杂物、无垃圾。</p> <p>②扶栏。光洁、无污迹。</p> <p>③木门、门框。干净、光洁、无污迹、无灰尘。</p> <p>④垃圾筒。外表光洁、垃圾不超1/3。及时清理、更换烟桶石英砂, 确保干净整洁, 图案完整。每日对楼层产生的垃圾, 进行清理分类, 并运至垃圾集中堆放点。垃圾装袋, 日产日清。</p> <p>⑤家具。牢固、无污迹、无灰尘。每月至少保养1次。</p> <p>⑥指示设施。无污迹、无灰尘、无屏幕手印。</p> <p>⑦信息终端显示屏。无积灰、无污渍。</p> <p>⑧饰物、壁画等。无积灰、色彩鲜艳。</p> <p>⑨地垫。干爽、无破损、无污渍、无烟蒂、无垃圾。</p> <p>⑩照明设施。灯泡明亮、无积灰、罩干净。</p> <p>⑪楼内绿植。地面无落叶、叶上无灰尘。</p> <p>⑫明管道。无积尘、无挂物。</p> <p>⑬金属框架清洁。无浮灰。</p> <p>⑭检修口。整洁, 无污渍、无手印。</p> <p>(2) 每周至少开展1一次清洁作业, 确保干净整洁。</p> <p>①玻璃门。洁净、明亮, 无手印和伤痕。</p> <p>②玻璃幕墙。洁净、明亮, 无手印和伤痕。</p> <p>③玻璃窗。洁净、明亮, 无手印和伤痕。</p> <p>(3) 每月至少开展1次清洁作业, 确保干净整洁。</p> <p>①消防设施设施。</p> <p>A. 配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净, 无尘无污迹。</p> <p>B. 监控摄像头、门禁系统等表面光亮, 无尘、无斑点。</p> <p>②各楼栋门前遮雨棚。确保无落叶、无垃圾, 有重要接待前必须清理。</p> <p>③天花板、空调风口。无污迹、无灰尘、无斑点。</p> <p>④平台、屋顶、天沟。保持干净, 有杂物及时清扫。</p>	不达标, 每个内 容扣 0.5 分。
	<p>(1) 每日至少开展2次清洁作业, 确保干净、整洁、无异味。</p> <p>①地面。清洁卫生, 无毛发、无垃圾、无污渍、无水渍, 地漏无堵塞、无异味, 每月至少保养1次。</p> <p>②马桶、便盆。无污渍、无水迹、无异味。马桶盖板、座板、内外壁清洁, 操作系统正常。</p>	

2-8. 公共卫生间（1分）	<p>③台面、面盆。光洁、无污渍、无水迹。所有水龙头，开关等光洁；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。</p> <p>④镜面、镜灯。光洁、无污渍、无水迹、无破裂。</p> <p>⑤小五金。光洁、无污渍、无锈斑。</p> <p>⑥喷香机、纸架。光洁、无污渍、无水迹。</p> <p>⑦污物筒。及时清理，污物量不超过2/3。</p> <p>⑧隔断、内门。无污渍、无水迹、无划痕。</p> <p>⑨吊顶。无蜘蛛网、无脱落、无污渍、无水迹，排风机正常、无异味。</p> <p>⑩标识。光洁、无污渍、无划痕。</p>	不达标的，每个内容扣0.5分。
2-9. 电梯（1分）	<p>(2) 及时补充厕纸等必要用品。</p> <p>(1) 每日至少开展1次清洁作业，确保干净、整洁、无异味。</p> <p>①轿厢及门套。保持干净，无污渍、无粘贴物、无划痕、无垃圾、无异味</p> <p>②灯具、操作指示板。整洁明亮、无手印、无污渍。</p> <p>③地面。确保光洁、无污渍、无蜡痕。每月至少保养1次。</p> <p>④轿厢地垫。洁净无污渍，更换及时。</p> <p>⑤不锈钢。确保光亮、无油印、无污渍。</p> <p>(2) 消毒。对经常接触的电梯轿厢壁、按键、扶手、轿厢地面等，每天至少消毒一次。</p>	不达标的，每个内容扣0.5分。
2-10. 虫害控制、公共区域消毒（1分）	<p>(1) 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%。</p> <p>(2) 每周至少开展1次管辖区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风。</p> <p>(3) 发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。</p>	不达标的，每个内容扣0.5分。
3.	<p>(1) 做好客房统筹安排工作。总台及各楼栋前台，有人员入住时要确保24小时值班。</p> <p>(2) 学员报到时，服务人员要主动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和房卡（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）。</p> <p>(3) 学员领完房卡后，指引学员到所住宿的楼栋。</p> <p>(4) 学员需更换房间时，需先报组织员及教务部同意，并报后勤管理部报备。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。</p> <p>(5) 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</p>	

客房服务 (16分)	3-1. 总台服务 (2分)	<p>让学员交还。</p> <p>(6) 负责住宿费、培训费、会议费的收取。</p> <p>①认真执行资金管理制度，严禁挪用现金或使用白条抵现金；</p> <p>②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；</p> <p>③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；</p> <p>④准确迅速无误的给客人进行结算，投诉率低于5%；</p> <p>⑤每日出日报表，报表内容包括：开票名称、资金类型、票码、金额；</p> <p>⑥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。</p>	不达标的，每个内容扣0.5分。
	3-2. 客房接待 (2分)	<p>(1) 在客人到达前10分钟左右，迎宾员在进门的两侧站好，做好迎接客人准备。</p> <p>(2) 根据学员手册，核对客人的身份信息，核对正确后才能发放房卡并登记。</p> <p>(3) 客人办好入住后，指引客人至该房间。</p> <p>(4) 接到有接待员（老师）通知行李统一到时，客房服务员要提前做好行李车在大门口、行李牌准备好在台面。</p> <p>(5) 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。</p> <p>(6) 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。</p> <p>(7) 发现客房有问题，马上处理，不能处理的，要及时报修。</p>	不达标的，每个内容扣0.5分。
	3-3. 洗衣房服务 (2分)	<p>(1) 接收各类需要清洗衣物和布草后，认真进行编号；</p> <p>(2) 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；</p> <p>(3) 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。</p> <p>(4) 清洗后的衣物和布草必须达到国家相关标准。</p> <p>(5) 对洗衣房各类洗涤设施设备进行日常维护、保养。</p> <p>(6) 除客人衣物、员工工作服及学院统一配发的布草外，不提供其他衣</p>	不达标的，每个内

	分)	物的洗涤服务。	容扣 0.5 分。
		(7) 为客人提供衣物修补服务。	
	3-4. 客房卫生保洁 (3 分)	<p>(1) 每日至少开展 1 次清洁作业，确保干净、整洁、无异味、设施设备正常。</p> <p>①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。</p> <p>②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。</p> <p>③冰箱。保持内外清洁卫生。</p> <p>④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。</p> <p>⑤垃圾桶。桶内无垃圾；内外清洁。</p> <p>⑥房间用品。文具、用品齐全；烟盅清洁，茶杯清洁光亮。</p> <p>⑦电器。所有电器状态完好，灯罩清洁。</p> <p>⑧电话机。电话操作键正常，讯号灯正常；清洁卫生。</p> <p>⑨床。床铺铺叠完美；床架及床头板清洁卫生且无破损。</p> <p>⑩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；窗帘每年至少拆洗保养 2 次。</p> <p>(2) 按需要开展清洁作业，确保干净、整洁、无损。</p> <p>①壁画。悬挂端正，无积尘。</p> <p>②天花板。无蜘蛛网、无裂缝、无漏水、无起水泡、无掉灰的现象。</p> <p>③空调。温度适中；出风口清洁。</p>	不达标的，每个内容扣 0.5 分。
	3-5. 房内卫生间卫生保洁 (3 分)	<p>(1) 每日至少开展 1 次清洁作业，确保干净、整洁、无异味。</p> <p>①地面。清洁卫生，无毛发、无垃圾、无污渍、无水渍，地漏无堵塞、无异味，每月至少保养 1 次。</p> <p>②马桶。盖板、座板、内外壁清洁，无污渍、无水迹、无异味；操作系统正常。</p> <p>③台面、面盆及淋浴。光洁、无污渍、无水迹。所有水龙头，开关等光洁；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。</p> <p>④镜面、镜灯。光洁、无污渍、无水迹、无破裂。</p> <p>⑤小五金。光洁、无污渍、无锈斑。</p> <p>⑥纸架。光洁、无污渍、无水迹。</p> <p>⑦污物筒。及时清理，污物量不超过 2/3。</p> <p>⑧隔断、内门。无污渍、无水迹、无划痕。</p> <p>⑨吊顶。无蜘蛛网、无脱落、无污渍、无水迹，排风机正常、无异味。</p> <p>⑩标识。光洁、无污渍、无划痕。</p>	不达标的，每个内容扣 0.5 分。

		(2) 及时补充厕纸、洗漱用品等必要用品。	
		(3) 用品摆放。按实际培训要求摆放整齐有序。	
3-6. 储藏间、茶水间、布草间、作业工作间、洗衣房等功能用房卫生保洁 (2分)		<p>(1) 每日至少开展1次清洁作业，确保干净、整洁、无异味、无积水。</p> <p>①木门、门框。干净、光洁、无污迹、无灰尘。</p> <p>②家具。确保牢固、干净、光洁、无污渍。每月至少保养一次。</p> <p>③信息终端显示屏。无积灰、无污渍。</p> <p>④饰物、壁画等。无积灰、色彩鲜艳。</p> <p>⑤照明设施。灯泡明亮、无积灰、罩干净。</p> <p>⑥室内洗手间。光洁、明亮、无污渍、无异味。</p> <p>⑦开水器、水壶、茶具等。洁净、无茶垢、无污渍。</p> <p>⑧玻璃窗。洁净、明亮、无手印、无脏痕。</p> <p>⑨天花板。无灰尘、干净。</p>	不达标的，每个内容扣0.5分。
		(2) 作业工具、设施设备摆放整齐有序，表面干净无渍，每日清洗消毒。	
3-7. 公共卫生检测 (2分)		(1) 配合开展包含但不限于枕头、床单、被套、杯子、马桶、拖鞋等非一次性用品用具抽样检验，各项指标应符合标准。	抽样检验不合格（或检测结果不在指标范围内），扣完该项分值，同时按每个不合格（或检测结果不在指标范围内）样品1000元扣减服务费。
		(2) 如出现抽样检验不合格（或检测结果不在指标范围内），需开展自查整改，并自行抽样送检直至检测合格，抽样检验费用由供应商承担。	不按要求开展自查整改及抽样送检的，扣完该项分值。
4-1. 原料 (含		<p>(1) 原料采购</p> <p>①配合采购人开展食材采购工作（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）。</p> <p>②提出采购计划及采购甄选意见。</p> <p>③结合采购人定位和地理优势，配合采购人开展市场调研，优先选用本地食材。</p> <p>④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。</p>	
		<p>(2) 原料运输。食材在院内仓库和各餐厅之间的运输，需符合以下要求：</p> <p>①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</p>	

4. 餐饮服务（22分）	食品添加剂和食品相关产品）管理（2分）	<p>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。</p> <p>②运输食品的温度、湿度必须符合相关食品安全要求。</p> <p>③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。</p>	不达标的，每个内容扣0.5分。
<p>（3）进货查验</p> <p>①配合采购人开展随货证明文件查验。</p> <p>②外观查验：预包装食品的包装完整、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。</p> <p>③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℃。</p> <p>④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）。</p>			
<p>（4）原料贮存</p> <p>①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。</p> <p>②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。</p> <p>③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。</p> <p>④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：</p> <p>A. 冷藏（通常指0-4℃）条件下储存：</p> <p>A-1.（生）：畜禽肉（鸡、鸭、猪、牛、羊）1-2天；鱼虾类1天内；加工生肉（肉馅、肉片）1天；带壳鲜蛋3-5周（避免水洗后存放）。</p> <p>A-2.（熟）：卤味、炖肉、熟鱼虾2-3天（需密封，避免串味和细菌滋生）；熟蛋（水煮蛋、卤蛋）1周。</p> <p>A-3. 乳制品：鲜牛奶/纯牛奶未开封按包装标注，开封后1-2天；酸奶未开封按包装标注，开封后3-5天；奶酪（硬质）数周至数月（需密封，软质奶酪开封后1周内）。</p> <p>A-4. 蔬果类：绿叶菜（菠菜、生菜）3-5天（易失水，建议用湿纸巾包裹后密封）；根茎类（胡萝卜、土豆）1-2周；瓜果类（苹果、橙子）2-4周；浆果类（草莓、蓝莓）3-5天（易腐，建议用透气盒存放）。</p>			

	<p>A-5. 熟食/剩菜：米饭、面条 1-2 天（冷藏前需彻底冷却，避免细菌繁殖）；炒菜、炖菜 2-3 天（再次食用前需彻底加热至中心温度 75℃ 以上）。</p> <p>B. 冷冻（通常指-18℃及以下）条件下储存：</p> <p>B-1.（生）：畜禽肉（整鸡、整鸭、鸡腿、鸡胸肉、整猪/牛/羊肉、猪排、牛排 1 个月；加工生肉（肉馅、肉糜）1 周（表面积大，易吸味和氧化）；鱼片/鱼块 1 个月；虾、蟹、贝类 1 个月（水分含量高，易形成冰晶影响口感）；鱿鱼、章鱼 1 个月。</p> <p>B-2.（熟）：卤味、炖肉、炒肉 1 个月；炒菜、炖菜 1 周；米饭、面条 2 天（冷冻前需彻底冷却，避免结块）。</p> <p>B-3. 蔬果类：冷冻蔬菜（青豆、西兰花、胡萝卜丁）1 个月（需预处理焯水，密封保存）；冷冻水果（草莓、蓝莓、芒果块）1 周（适合制作饮品或甜点，直接食用口感较软）。</p> <p>B-4. 面点/烘焙类：生面团（饺子皮、包子皮）1 个月；速冻饺子、包子、馄饨未开封按包装标注，开封后 1 个月；面包、馒头（熟）2 周（解冻后可加热恢复口感）；饼干、糕点 2 周（避免吸潮，需用防潮包装）。</p> <p>⑤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。</p> <p>⑥冷冻贮存食品前，宜分割食品，避免使用时反复解冻、冷冻。</p> <p>⑦冷冻（藏）贮存食品时，不宜堆积、挤压食品。</p> <p>⑧对入库的食品做好检查工作，不符合要求的食品不得入库。</p> <p>⑨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。</p> <p>⑩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。</p>	
	<p>(5) 原料出库</p> <p>建立出库台账，明确出库种类、数量及经手人等。</p>	
<p>4-2. 加工制作 (2 分)</p>	<p>(1) 加工制作基本要求</p> <p>①加工制作的食品品种、数量与场所、设施、设备等条件相匹配。</p> <p>②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：</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>C. 食品处理区内不得从事可能污染食品的活动；</p> <p>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；</p>	

		<p>E. 餐饮服务场所内不得饲养和宰杀禽、畜等动物。</p> <p>③加工制作食品过程中，不得存在下列行为：</p> <p>A. 使用非食品原料加工制作食品；</p> <p>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；</p> <p>C. 使用回收食品作为原料，再次加工制作食品；</p> <p>D. 使用超过保质期的食品、食品添加剂；</p> <p>E. 超范围、超限量使用食品添加剂；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>H. 使用无标签的预包装食品、食品添加剂；</p> <p>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）；</p> <p>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）；</p> <p>K. 法律法规禁止的其他加工制作行为。</p> <p>④对国家法律法规明令禁止的食品及原料，拒绝加工制作。</p> <p>（2）加工制作区域的使用</p> <p>①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（③除外）。</p> <p>②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。</p> <p>③备餐宜在专间内进行。</p> <p>④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。</p> <p>（3）粗加工制作与切配</p> <p>①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。</p> <p>②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。</p> <p>③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℃。</p> <p>④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。</p> <p>⑤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。</p> <p>⑥要及时使用或冷冻（藏）贮存切配好的半成品。</p>	<p>不达标的，每个内容扣0.5分。</p>
--	--	--	------------------------

⑦按采购人要求对食材进行粗加工制作及切配。

(4) 成品加工制作

①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。

②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、分装饮品可在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。

③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

	<p>制作工艺，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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>B. 油炸类食品：选择热稳定性好、适合油炸的食用油脂。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>自制饮品所用的原料乳，必须是预包装乳制品。</p> <p>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。</p>	
	<p>（5）食品添加剂使用</p> <p>①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。</p> <p>②按照《食品安全国家标准食品添加剂使用标准》（GB 2760-2024）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）。</p> <p>③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。</p> <p>④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 2760-2024 规定按生产需要适量使用的食品添加剂除外。使用有 GB 2760-2024 “最大使用量”规定的食品添加剂，必须精准称量使用。</p>	
	<p>（6）食品相关产品使用</p>	

		<p>①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。</p> <p>②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。</p> <p>③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。</p> <p>④不得重复使用一次性用品。</p>	
		<p>(7) 高危易腐食品冷却</p> <p>①需要冷冻（藏）的熟制半成品或成品，要在熟制后立即冷却。</p> <p>②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。</p> <p>③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℃。</p>	
		<p>(8) 食品再加热</p> <p>①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。</p> <p>②再加热时，食品的中心温度要达到 70℃以上。</p>	
		<p>(9) 食品留样</p> <p>①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。</p> <p>②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 <u>48 小时以上</u>。每个品种的留样量要满足检验检测需要，且不少于 150g。</p> <p>③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。</p> <p>④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。</p>	
		<p>(1) 供餐</p> <p>①分派菜肴、整理造型的工具使用前要清洗消毒。</p> <p>②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。</p> <p>③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。</p> <p>④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。</p>	

4-3. 供餐、用餐与配送（2分）	<p>⑤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）。</p>	不达标的，每个内容扣 0.5 分。
	<p>(2) 用餐服务</p> <p>①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）。</p> <p>②就餐时，就餐区要避免从事引起扬尘的活动（如扫地、施工等）。</p> <p>③自助餐服务</p> <p>A. 餐前准备</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>备好油盐酱醋和各类小菜；</p> <p>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；</p> <p>备好餐车和三层车、杯框等餐具回收用具；</p> <p>门口迎宾准备开餐。</p> <p>B. 餐中服务</p> <p>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；</p> <p>根据用餐人数判断是否需要加菜，服务员要及时清点人数（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）；</p> <p>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；</p> <p>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）。</p> <p>C. 餐后收尾工作</p> <p>及时关闭布菲炉电源并拔电，关闭电视。将所需要回收的菜品分类回收到厨房；</p> <p>清理餐台，把布菲炉中的水倒掉并擦拭干净；</p> <p>脏餐具及时推到洗碗间清洗消毒以便下餐开餐使用。</p> <p>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；</p> <p>④中餐席间服务</p> <p>A. 餐前准备服务。迎宾问候，引领宾客入座；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。</p>	

	<p>B. 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；</p> <p>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；</p> <p>上汤：从主宾位开始顺时针上汤，为客人将汤或羹分到碗中；</p> <p>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）；</p> <p>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；</p> <p>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。</p> <p>C. 巡台服务</p> <p>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，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，立即清理干净，为宾客换上干净的餐具，保持台面整洁；</p> <p>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。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。</p> <p>D. 餐尾服务</p> <p>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。</p> <p>E. 餐后服务</p> <p>当宾客离开时，要主动拉椅，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。</p> <p>F. 收尾工作</p> <p>及时关掉电器设备和多余的照明灯具以及转台；</p>	
--	--	--

		<p>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；</p> <p>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；</p> <p>把当餐所洗餐具用具回收到备餐间，擦干水渍并分类放好；</p> <p>关闭所有电源及空调，关好门窗。</p>	
		<p>(3) 食品配送</p> <p>①一般要求</p> <p>A. 不得将食品与有毒有害物品混装配送。</p> <p>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。配送车辆车厢保持清洁并定期消毒。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>E. 食品的温度和配送时间必须符合食品安全要求。</p> <p>②中央厨房的食品配送</p> <p>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。</p> <p>B. 高危易腐食品要采用冷冻（藏）方式配送。</p>	
4-4. 检验检测 (2分)		<p>(1) 有专人负责，检验检测人员要经过培训，每天对采购的食材进行快速检测，并做好检测结果记录。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 负责快检室的清洁卫生、快检设施设备及试剂的维护和保养。</p> <p>(4) 负责提出快检室试剂及耗材的采购计划。</p> <p>(5) 采购人将定期组织开展食品安全抽样检验，属于中标人职责范围内的食品安全抽样检验各项指标应符合标准。</p> <p>(6) 如出现抽样检验不合格（或检测结果不在指标范围内），需开展自查整改，并自行抽样送检直至检测合格，抽样检验费用由供应商承担。</p>	<p>不达标的，每个内容扣 0.5 分。</p> <p>抽样检验不合格（或检测结果不在指标范围内），扣完该项分值，同时按每个不合格（或检测结果不在指标范围内）样品 1000 元扣减服务费。</p> <p>不按要求开展自查整改及抽样送</p>

		检的，扣完该项分值。
4-5. 清洗消毒 (2分)	<p>(1) 餐用具清洗消毒</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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《食品安全国家标准消毒餐（饮）具》（GB 14934-2016）的规定。</p> <p>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。</p> <p>⑦不得重复使用一次性餐饮具。</p>	不达标的，每个内容扣 0.5 分。
	<p>(2) 餐用具保洁</p> <p>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。</p> <p>②保洁设施要正常运转，有明显的区分标识。</p> <p>③定期清洁保洁设施，防止清洗消毒后的餐用具受到污染。</p>	
	<p>(3) 洗涤剂消毒剂</p> <p>①使用的洗涤剂、消毒剂必须分别符合《食品安全国家标准洗涤剂》（GB14930.1-2022）和《食品安全国家标准消毒剂》（GB14930.2-2025）等食品安全国家标准和有关规定。</p> <p>②严格按照洗涤剂、消毒剂的使用说明进行操作。</p>	
4-6. 废弃物管理 (1分)	<p>(1) 废弃物存放容器与设施</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	不达标的，每个内容扣 0.5 分。
	<p>(2) 废弃物处置</p> <p>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。</p>	

		<p>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。</p>	
4-7. 有害生物防治(1分)		<p>(1) 基本要求</p> <p>①有害生物防治要遵循物理防治(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。</p> <p>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。</p> <p>③配合采购人开展有害生物防治、消杀等作业。</p>	
		<p>(2) 设施设备的使用与维护</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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,使用风幕机的,风幕要完整覆盖出入通道。</p> <p>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。</p>	
		<p>(3) 防制过程要求</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	不达标的,每个内容扣0.5分。
		<p>(4) 卫生杀虫剂和杀鼠剂的管理</p> <p>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混配。鼓励使用低毒或微毒的卫生杀虫剂和杀鼠剂。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	

4-8. 食 品 安 全 管 理 (1 分)	<p>(1) 设立食品安全管理机构和配备人员</p> <p>配备专职食品安全管理人员，设立食品安全管理机构，明确食品安全管理责任。食品安全管理人员要按规定参加食品安全培训。</p>	不达标的，每个内容扣 0.5 分。
	<p><input type="checkbox"/> (2) 食品安全管理基本内容</p> <p>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。</p> <p>②根据采购人实际，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。</p> <p>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。</p> <p>④落实各项食品安全管理制度、加工操作规程。</p> <p>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。</p> <p>⑥依法处置不合格食品、食品添加剂、食品相关产品。</p> <p>⑦依法报告、处置食品安全事故。</p> <p>⑧建立健全食品安全管理档案。</p> <p>⑨配合市场监督管理部门或其他相关部门开展监督检查。</p> <p>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。</p>	
	<p>(3) 食品安全管理制度</p> <p>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。</p> <p>②根据学院实际，建立包含但不限于如下食品安全管理相关制度：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；食品安全风险管控清单；食品安全风险日管控、周排查、月调度管理制度等。</p> <p>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。</p>	
<p>(4) 食品安全自查</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③食品安全自查包括制度自查、定期自查和专项自查。</p> <p>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，并向采购人提供自查报告。</p>		

		<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>(5) 投诉处置</p> <p>①对学员（客人）、教职工提出的投诉，要立即核实，妥善处理，留存记录。</p> <p>②接到学员（客人）、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。</p> <p>(6) 食品安全事故处置</p> <p>①发生食品安全事故的，要立即采取措施，防止事故扩大。</p> <p>②发现使用的食品属于不安全食品的，必须停止使用。</p> <p>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。</p>	
4-9. 人员管理 (1分)		<p>(1) 健康管理</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>(2) 培训考核</p> <p>①每半年对从业人员进行一次食品安全培训考核。</p> <p>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。</p>	不达标的，每个内容扣 0.5 分。

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；

	<p>出现要重新洗净手部的情形。</p> <p>(5) 工作服管理要求</p> <p>①工作服统一、洁净，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。</p> <p>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。</p> <p>③工作服受到污染后，要及时更换。</p> <p>④待清洗的工作服不得存放在食品处理区。</p> <p>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。</p> <p>⑥专间内从业人员离开专间时，要脱去专间专用工作服。</p>	
4-10. 餐饮出品管理 (2分)	<p>(1) 充分利用地域优势，打造本地特色餐饮出品，每季度推出新菜品。</p> <p>(2) 结合采购人定位及要求，及时更新及改进餐饮出品，菜品搭配合理，注重成本控制。</p>	不达标的，每个内容扣 0.5 分。
4-11. 食品处理区卫生保洁 (2分)	<p>(1) 每日至少开展 1 次清洁作业，确保干净、整洁、无异味、设施设备正常。</p> <p>①每次使用后，清洁食品处理区设施、设备及工具。</p> <p>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。</p> <p>③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。</p> <p>④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。</p> <p>(2) 每周至少清洁一次，或有需要时及时清洁。</p> <p>①墙壁和门窗。无污渍、无灰尘。</p> <p>②天花板。无霉斑、无灰尘。</p> <p>(3) 表面每周清洁一次，内部清洗保养每年 2 次以上。</p> <p>定期完成厨房油烟道清洗保养，通风、抽油烟机、排烟管道、排风扇等排烟设施符合要求并正常运行。因清洗保养操作不规范导致厨房油烟管道、设备或配件损坏的，由供应商负责维修并承担相应费用。</p> <p>①烟罩。采用机器清洗，并配合高压水枪、专用清洗剂清理油污并对可能漏油部位重新清理保养（含蒸煮间、烧腊间、烹饪间、洗碗间、烫粉区烟罩）。</p> <p>②烟罩 uv 光管油烟分离管。对损坏的 uv 分解管进行更换，并对设备进行维护。</p> <p>③厨房油烟机。拆卸清洗、除油，重新调教电机，更换新皮带。</p> <p>④厨房油烟净化器。清洗设备积油，更换或保养净化器高压包，检</p>	不达标的，每个内容扣 0.5 分。

		<p>查线路。</p> <p>(1) 每日至少开展1次清洁作业，确保干净、整洁、无异味、设施设备正常。</p> <p>①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。</p> <p>②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。</p> <p>③餐厅标志、灯箱。醒目、光亮、完好、整齐、无浮尘、无蜘蛛网。</p> <p>④照明设施。灯泡明亮、无积灰、罩干净。</p> <p>⑤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。</p> <p>A. 转台清洁，无脏痕、无油腻、转动灵活。</p> <p>B. 餐桌、餐椅、家具等完好无损、不变形、不摇摆，物品摆放整齐有序、无污迹、无破损。每月进行日常保养一次。</p> <p>C. 备用物品一应俱全，无隔餐遗留垃圾。</p> <p>D. 餐车、酒水车清洁完好，车轮转向灵活，无灰尘、污渍杂物，垃圾。</p> <p>E. 餐厅工作台，随时保持清洁，不得留置任何食品。</p> <p>F. 吧柜、样品陈列柜清洁完好，无灰尘、无污渍。</p> <p>G. 果汁机、咖啡机、豆浆机等设备干净清洁，无残留汁液。</p> <p>H. 备餐柜。干净整洁，所有物品均按定置管理规范摆放。</p> <p>(2) 按需要开展清洁作业，确保干净、整洁、无损。</p> <p>①空调、排风扇等设施或物品。保持空调、排风扇洁净，无异味，出风口干净清洁，无灰尘。</p> <p>②天花板。无污迹，无剥落、无蜘蛛网、无卫生死角。</p> <p>(3) 餐具、布件、服务用具</p> <p>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。</p> <p>②洗涤、消毒、专用保洁设施正常运转，且数量满足实际需要。</p> <p>③消毒池不能与其他水池混用。</p> <p>④餐具用具每次用后清洗、消毒，按规定和要求存放保洁。</p> <p>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。</p> <p>⑥不锈钢餐具要保证无弯曲、无污垢、无破损，保持光亮。</p> <p>⑦玻璃器皿要保证无裂缝、无缺口、无破损，保持光亮。</p> <p>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。</p> <p>⑨服务用具要保证无油腻、无污迹、使用灵活。</p> <p>⑩菜单、菜卡、桌卡整洁美观，准备充足，无油腻、无污迹、无破损。</p> <p>⑪桌面调味盅、酱油壶、水壶等清洁完好，无脏痕、无污迹，内装</p>	<p>不达标的，每个内容扣0.5分。</p>
--	--	--	------------------------

		调料不少于 2/3，调料不变质、不发霉、无沉淀。	
	4-13. 备餐间、工作间、杂物间等功能用房卫生保洁 (2分)	<p>(1) 每日至少开展 1 次清洁作业，确保干净、整洁、无异味、无积水。</p> <p>①木门、门框。干净、光洁、无污迹、无灰尘。</p> <p>②家具。确保牢固、干净、光洁、无污渍。每月至少保养一次。</p> <p>③信息终端显示屏。无积灰、无污渍。</p> <p>④饰物、壁画等。无积灰、色彩鲜艳。</p> <p>⑤照明设施。灯泡明亮、无积灰、罩干净。</p> <p>⑥室内洗手间。光洁、明亮、无污渍、无异味。</p> <p>⑦开水器、水壶、茶具等。洁净、无茶垢、无污渍。</p> <p>⑧玻璃窗。洁净、明亮、无手印、无脏痕。</p> <p>⑨天花板。无灰尘、干净。</p>	不达标的，每个内容扣 0.5 分。
		(2) 作业工具、设施设备摆放整齐有序，表面干净无渍，每日清洗消毒。	
	5-1. 会议、教学受理 (1 分)	(1) 接受会议、教学预定，记录会议、教学需求。	不达标的，每个内容扣 0.5 分。
5. 会议、教学服务 (14 分)	5-2. 会议、教学前准备 (2 分)	<p>(3) 会议辅台</p> <p>①铺台呢、摆放会议用椅；</p> <p>②在每个座位前方的桌子上摆放皮垫子，皮垫子正中间放会议用纸、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）；</p> <p>③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。</p>	不达标的，每个内容扣 0.5 分。
		<p>(4) 会议、教学前检查</p> <p>①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；</p> <p>②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）；</p> <p>③保证灯光、投影仪、话筒等设备处于正常工作状态；</p> <p>④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；</p> <p>⑤台卡干净、无破损，摆放位置合理正确。</p>	
		<p>(1) 会议、教学开始前</p> <p>①服务人员必须提前 30 分钟到岗迎候；</p> <p>②做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标</p>	

5-3. 会议、教学中服务（2分）	<p>准。</p> <p>(2) 会场（教室）内服务</p> <p>①参会人员（学员）进入会场（教室）入座后，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，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。</p> <p>②会议开始，服务人员应避开，并视情况或每间隔20-30分钟续茶。</p> <p>(3) 会场（教室）整理</p> <p>①一般在开会中途参会人员（学员）会歇或用餐时进行。</p> <p>②撤换会场中已经使用过的矿泉水、杯子等；</p> <p>③添加纸、笔等会议用品。</p> <p>④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；</p> <p>⑤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。</p>	不达标的，每个内容扣0.5分。
5-4. 会议、教学后收尾（2分）	<p>(1) 参会人员（学员）离开时</p> <p>主动为学员（参会人员）开门，与学员（参会人员）道别。</p> <p>(2) 参会人员（学员）离开后</p> <p>①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相关规定登记处理；</p> <p>②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；</p> <p>③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。</p>	不达标的，每个内容扣0.5分。
5-5. 恢复会场（教室）（2分）	<p>(1) 重新更换台面杯子、铅笔、白纸等会议用品，将会场（教室）内的桌椅摆放整齐。</p> <p>(2) 如会场（教室）需收清或重新布置，及时通知相关部门拆除、搬移相关设施设备。</p> <p>(3) 收清台面物品并将可回收物品和一次性物品分类收捡；</p> <p>(4) 将签到台和桌椅摆放整齐。</p> <p>(5) 检查会场（教室）内的设施设备是否完好，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。</p>	不达标的，每个内容扣0.5分。
5-6. 会场（教	<p>(1) 清洗消毒后的杯具必须表面光洁，无油渍，无挂水，无异味，符合相应的卫生标准要求；使用过程中注意防止二次污染。</p> <p>(2) 将杯具放入消毒池内，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</p>	不达标的，每个内

<p>室) 杯具消毒 (2分)</p>	<p>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; 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。</p>	<p>容扣 0.5 分。</p>
	<p>(3) 采购人将定期组织对杯具等进行抽样检验, 消毒后的杯具抽样检验各项指标应符合标准。</p>	<p>抽样检验不合格 (或检测结果不在指标范围内), 扣完该项分值, 同时按每个不合格 (或检测结果不在指标范围内) 样品 1000 元扣减服务费。</p>
	<p>(4) 如出现抽样检验不合格 (或检测结果不在指标范围内), 需开展自查整改, 并自行抽样送检直至检测合格, 抽样检验费用由供应商承担。</p>	<p>不按要求开展自查整改及抽样送检的, 扣完该项分值。</p>
<p>5-7. 会场 (教室) 内卫生保洁 (2分)</p>	<p>(1) 每日至少开展1次清洁作业, 确保干净整洁, 无异味、无积水、无污渍、无杂物、无垃圾。</p> <p>①木门、门框。干净、光洁、无污迹、无灰尘。</p> <p>②垃圾筒。外表光洁、垃圾不超1/3。</p> <p>③家具。牢固、无污迹、无水迹、无灰尘。每月至少保养1次。</p> <p>④水壶、茶具等。洁净、无茶垢、无污渍、无存水。</p> <p>⑤饰物、壁画等。无积灰、色彩鲜艳。</p> <p>⑥挂钟。无积灰、无破损, 时间准确。</p> <p>⑦地垫。干爽、无破损、无污渍、无烟蒂、无垃圾。</p> <p>⑧照明设施。灯泡明亮、无积灰、罩干净。</p> <p>⑨多媒体设施。无污迹、无积灰、确保正常使用。</p> <p>⑩会议台签。干净整洁, 无褪色、损坏。</p>	<p>不达标的, 每个内容扣 0.5 分。</p>
<p>5-8. 茶水间、工作间、杂物间等功能用房卫生保洁 (1分)</p>	<p>(1) 每日至少开展 1 次清洁作业, 确保干净、整洁、无异味、无积水。</p> <p>①木门、门框。干净、光洁、无污迹、无灰尘。</p> <p>②家具。确保牢固、干净、光洁、无污渍。每月至少保养一次。</p> <p>③信息终端显示屏。无积灰、无污渍。</p> <p>④饰物、壁画等。无积灰、色彩鲜艳。</p> <p>⑤照明设施。灯泡明亮、无积灰、罩干净。</p> <p>⑥室内洗手间。光洁、明亮、无污渍、无异味。</p> <p>⑦开水器、水壶、茶具等。洁净、无茶垢、无污渍。</p> <p>⑧玻璃窗。洁净、明亮、无手印、无脏痕。</p> <p>⑨天花板。无灰尘、干净。</p>	<p>不达标的, 每个内容扣 0.5 分。</p>

		(2) 作业工具、设施设备摆放整齐有序，表面干净无渍，每日清洗消毒。	
6. 动力保障服务 (18分)	6-1. 电力设备设施日常巡检及一般故障排除 (2分)	<p>(1) 户内高压设备，每日至少巡查 2 次，确保设备设施各项性能完好、运行正常。</p> <p>①高压进线柜：进线开关合闸到位，高压进线电缆头、高压避雷器、绝缘子、套管、CT 等柜内设备无放电现象，柜内所有孔洞封堵完好，无异响。带电、分、合闸等指示灯正常。柜内无积尘、蜘蛛网等。</p> <p>②高压计量柜：绝缘子、套管、PT 等柜内设备无放电，柜内所有孔洞封堵完好，柜内有异响。柜内无积尘、蜘蛛网等。</p> <p>③高压母联柜：母联开关合闸到位，绝缘子、套管、等柜内设备无放电，柜内所有孔洞封堵完好，柜内无异响。柜内有无积尘、蜘蛛网等。</p> <p>④高压出线柜：出线开关合闸到位，高压出线电缆头、高压避雷器绝缘子、套管、等柜内设备无放电，所有孔洞封堵完好，柜内无异响。带电、分、合闸等指示灯正常。柜内无积尘、蜘蛛网等。电流无超负荷现象、电压指示正常。</p>	不达标的，每个内容扣 0.5 分。
		<p>(2) 户内低压设备，每日至少巡查 2 次，确保设备设施各项性能完好、运行正常。</p> <p>①低压进线柜：进线刀开关接触良好，分、合闸等指示灯正常，低压断路器运行无异响。一、二次线无发热、烧焦现象。无积尘、蜘蛛网等。所有孔洞封堵完好。柜门、锁无损，柜门开、闭正常。</p> <p>②低压计量柜：电度表铅封完好，一、二次线无发热、烧焦现象，无积尘、蜘蛛网等。所有孔洞封堵完好。</p> <p>③低压母联柜：母联开关接触良好，分、合闸等指示灯正常。一、二次线无发热、烧焦现象。无积尘、蜘蛛网等。所有孔洞封堵完好。柜门、锁无损，柜门开、闭正常。</p> <p>④低压出线柜：出线刀开关接触良好，分、合闸等指示灯正常，出线低压断路器、空气开关运行无异响。一、二次线无发热、烧焦现象。无积尘、蜘蛛网等。所有孔洞封堵完好。柜门、锁无损，柜门开、闭正常。无超负荷现象，电压正常。</p> <p>⑤电容柜：无功补偿投运，满足无功补偿。刀开关接触良好，接触器无故障。电容外观检查无异常。一、二次线无发热、烧焦现象。</p> <p>⑥低压配电箱：总进线开关运行无异响，一、二次线无发热、烧焦现象。电度表铅封完好。无积尘、蜘蛛网等。所有孔洞封堵完好。柜门、锁无损，柜门开、闭正常。</p>	
		<p>(3) 后台监控</p> <p>24 小时值班，监视全院变、配电设施运行情况。高、低压的停送电操作正确。</p>	
		<p>(4) 配电、线缆、路灯、草坪灯、观景灯、应急照明系统（含灯、蓄电池组等）、疏散灯指示标志等</p>	

	<p>每日至少巡查1次，进行维护、维修，确保设备设施正常运行。</p> <p>(5) 室外管道井，每日至少巡查2次，确保设备设施各项性能完好、运行正常。 定期抽水、清理积泥，确保强、弱电井等设备不被浸泡。</p> <p>(6) 消防水泵房，每日至少巡查2次，确保设备设施各项性能完好、运行正常。 ①控制柜：控制柜各指示灯指示正确、电压电流指示正常、起停按钮正常，触摸屏显示正常，地面无积水。 ②水泵、稳压泵：水泵、稳压泵启停正常，水泵压力正常。 ③阀门、管路：阀门、管路无渗漏。</p>	
<p>6-2. 给排水系统日常巡检及一般故障排除 (2分)</p>	<p>(1) 每日至少巡查2次，确保给排水设备设施各项性能完好；给水水泵机组运行正常。 ①给水泵电动机巡检：电动机线圈绝缘电阻正常；电动机轴承无阻滞或异常声响；电动机风叶无碰壳现象；电动机外壳清洁；电动机外壳油漆完好。 ②给水泵、潜水泵巡检：水泵轴承灵活，无阻滞现象，无异常摩擦声响；转动水泵轴，无卡阻、碰撞现象，盘根处无漏水，水泵外表清洁，油漆面完好；电动机与水泵弹性联轴器无损坏，水泵机组螺栓紧固。 ③闸阀、止回阀、浮球阀、液位控制器：密封胶垫无漏水、损伤，弹簧弹力足够，连杆无弯曲，连杆销钉无松动脱落，控制杆两端螺母紧固。 ④给水管道的巡检：每天现场实地检查，无漏水现象，明装给水管道需检查楼板、墙壁、地面等管道经过的地方无滴水、湿润等现象；埋地给水管道无水从地下往上冒或者出现局部地面下陷现象。 ⑤控制柜的巡检：对控制柜每月进行一次全面养护，柜内所有元器件、外壳无异常，接线头紧固；柜内所有元器件在正常工作状态。 ⑥水池、水箱的维护保养：保持室内清洁、干爽，地面无积水并做好记录。</p>	<p>不达标的，每个内容扣0.5分。</p>
<p>6-3. 污水处理设备日常巡检及一般</p>	<p>(1) 每日至少巡查2次，确保污水处理设备各项性能完好、运行正常。 ①保证污水处理设备的正常运转。风机的各螺丝无松动，皮带的磨损、松紧情况在正常范围。自控系统自动、手动（即就地）方式正确，设备运行状态、故障、异常等信号正常。设备短路过载、过流保护装置不动作。污水排出口的污水颜色正常，无异味。紫外线消毒运行正常。照明灯、排风扇能正常使用。 ②每周检查格栅前的垃圾并清理，每日检查除磷等各类设备是否正常运行，并按需按比例添加药剂。 ③污水提升泵、产水泵、污泥泵等常用、备用泵每周定期轮换运行。</p>	<p>不达标的，每个内容扣0.5分。</p>

故障排除（2分）	<p>④MBR膜系统需定期深度过滤截留，使出水保证稳定达标；定期污泥回流，保证系统内部高浓度生物菌群量；智能加药反洗，保证膜处理设备长期稳定运行。</p> <p>⑤定期检查提升水池液位计及其转换装着，检查、调整、更换水泵进出口闸阀调料。</p> <p>⑥每日巡查排污管道，监视提升水泵运行正常，发现故障及时处理，及时清理污水提升井内的垃圾。当排污管网有渗漏时及时查找，漏水位置确定后进行漏水或渗水的原因分析，提出解决处理方案并进行修复、更换。</p>	
6-4. 暖通系统日常巡检及一般故障排除（2分）	<p>(1) 每日至少巡查2次，确保暖通系统各项性能完好、运行正常。</p> <p>①热水管路无渗漏，风机电机运转正常。</p> <p>②机组供电电源、控制系统、运转电流等常规电气运行正常。</p> <p>③冷媒系统的供、回压力无泄漏。</p> <p>④压缩机运转电流、运转声音、工作电压、油压、油位、颜色等正常。</p> <p>⑤空调主机相序保护器、接线盒子、水流量保护、电脑版、感温探头、阻值、空气开关、交流接触器、热保护器等工作正常。</p> <p>⑥分体空调内、外机运行正常，外表清洁。</p> <p>⑦空气能主机设备的水泵、水箱、膨胀水罐、热水管道等运行正常。</p>	不达标的，每个内容扣0.5分。
6-5. 洗涤中心设备日常保养及一般故障排除（2分）	<p>(1) 每日至少巡查2次，确保洗涤中心各项设备性能完好、运行正常。</p> <p>①及时处理洗涤中心上报的各种维修情况，对于不能维修的，由学院找到设备厂家后，负责与厂家进行沟通维修。</p>	不达标的，每个内容扣0.5分。
6-6. 厨房设备日常巡检及维修（2分）	<p>(1) 每日至少巡查2次，确保厨房各项设备性能完好、运行正常。</p> <p>①厨房内设备日常检修；</p> <p>②排水沟（管）到油水分离池之间的清理、疏通。</p>	不达标的，每个内容扣0.5分。
6-7. 综合维修（2分）	<p>①院内门窗门锁，建筑物、院内道路临时修补，厨房设备等有问题及时维修。</p> <p>②零星维修（石材地面、装饰装修、木饰面、墙面、防腐木地板、天花吊顶），卫生间卫生洁具维修（坐便器、洗面池、浴室房、水龙头、</p>	不达标的，每个内容扣0.5分。

		浴缸、花洒、洗涤槽等配套卫生洁具)等修补, 质量要求等级为合格。	
6-8. 电力设备设施、给排水系统、污水处理设备、暖通系统卫生保洁 (2分)		<p>(1) 每日至少开展1次清洁作业, 确保干净整洁, 无异味、无积水、无污渍、无杂物、无垃圾。</p> <p>①电力设备设施 (配电房、箱变、配电柜等)。地面无尘土、无积水、无杂物; 设备表面无积尘、无油污; 绝缘毯清洁干燥; 门窗、玻璃洁净; 室内干净整洁、无蜘蛛网。</p> <p>②给排水系统 (水泵房、水箱间、管道井等)。地面干燥、无积水、无污渍; 设备 (水泵、阀门、控制柜) 表面清洁无锈蚀; 水箱盖板密封完好、洁净; 管道标识清晰、无污垢; 环境无杂物、无霉味。</p> <p>③污水处理设备 (处理间、设备、池体周边)。地面无积水、无污泥淤积; 设备表面无污垢、无药剂残留; 栅渣及废弃物及时清理; 各类池体盖板完好清洁; 工作台整洁, 药剂存放规范。</p> <p>④暖通系统 (空调机房、新风机组、冷却塔、管井等)。地面干净、无杂物; 主机、水泵、冷却塔表面漆见本色、无油污; 过滤器清洁、无积尘; 冷凝水盘畅通、无藻类; 冷却塔水体清洁、无漂浮物。</p>	不达标的, 每个内容扣 0.5 分。
6-9. 综合维修工作间卫生保洁 (1分)		<p>(1) 每日至少开展 1 次清洁作业, 确保干净整洁, 无异味、无积水、无污渍、无杂物、无垃圾。</p> <p>①地面: 无垃圾、无油污;</p> <p>②工具柜、工作台: 整洁, 工具摆放整齐;</p> <p>③废旧配件、材料: 分类存放, 及时处理;</p> <p>④消防通道: 干净、畅通。</p>	不达标的, 每个内容扣 0.5 分。
6-10. 其他设备区域及临时性工作任务的 (1分)		<p>(1) 参照以上类似设备标准, 确保设备本体及周边环境整洁、无杂物、无安全隐患。</p> <p>(2) 对于采购人临时交办的紧急或特殊的保洁任务, 应在接到指令后, 根据任务性质快速响应, 并参照相关安全与保洁标准执行。</p>	不达标的, 每个内容扣 0.5 分。
7. 其他存在问题			每个问题扣 0.5 分

附件 2

广西百色干部学院客房、餐饮、会议、教学、动力保障 等管理服务质量自评表 (满分 100 分)

自评时间： 年 月 日

类别	内容	分值	自评得分	扣分	扣分说明
1. 基本服务 (20 分)	1-1. 目标与责任	1			
	1-2. 人员要求	2			
	1-3. 岗位配置	2			
	1-4. 保密和思想政治教育	1			
	1-5. 档案管理	1			
	1-6. 房屋维护及设施设备的使用管理及维护	1			
	1-7. 资产、消耗品及仓库管理	2			
	1-8. 车辆管理 (由采购人提供给供应商使用的车辆)	1			
	1-9. 公共秩序维护、消防安全防范事项	1			
	1-10. 采购管理	1			
	1-11. 节能管理	1			
	1-12. 服务改进	1			
	1-13. 重大活动后勤保障	1			
	1-14. 应急保障预案	1			
	1-15. 服务方案及工作制度	1			
	1-16. 服务热线及紧急维修	1			
	1-17. 附加服务	1			
2. 保洁服务 (10 分)	2-1. 基本要求	1			
	2-2. 辖区内地面	1			
	2-3. 辖区内地毯	1			
	2-4. 辖区内窗帘	1			
	2-5. 辖区内墙	1			
	2-6. 辖区外墙 (高空清洗除外)	1			
	2-7. 大厅、楼内公共区域、通道等	1			
	2-8. 公共卫生间	1			
	2-9. 电梯	1			
	2-10. 虫害控制、公共区域消毒	1			
3. 客房服务	3-1. 总台服务	2			

(16分)	3-2. 客房接待	2			
	3-3. 洗衣房服务	2			
	3-4. 客房卫生保洁	3			
	3-5. 房内卫生间卫生保洁	3			
	3-6. 储藏间、茶水间、布草间、作业工作间、洗衣房等功能用房卫生保洁	2			
	3-7. 公共卫生检测	2			
	4. 餐饮服务 (22分)	4-1. 原料(含食品添加剂和食品相关产品)管理	2		
4-2. 加工制作		2			
4-3. 送餐、用餐与配送		2			
4-4. 检验检测		2			
4-5. 清洗消毒		2			
4-6. 废弃物管理		1			
4-7. 有害生物防治		1			
4-8. 食品安全管理		1			
4-9. 人员管理		1			
4-10. 餐饮出品管理		2			
4-11. 食品处理区卫生保洁		2			
4-12. 就餐区卫生保洁		2			
4-13. 备餐间、工作间、杂物间等功能用房卫生保洁		2			
5. 会议、教学服务(14分)	5-1. 会议、教学受理	1			
	5-2. 会议、教学前准备	2			
	5-3. 会议、教学中服务	2			
	5-4. 会议、教学后收尾	2			
	5-5. 恢复会场(教室)	2			
	5-6. 会场(教室)杯具消毒	2			
	5-7. 会场(教室)内卫生保洁	2			
	5-8. 茶水间、工作间、杂物间等功能用房卫生保洁	1			
6. 动力保障服务(18分)	6-1. 电力设备设施日常巡检及一般故障排除	2			
	6-2. 给排水系统日常巡检及一般故障排除	2			
	6-3. 污水处理设备日常巡检及一般故障排除	2			
	6-4. 暖通系统日常巡检及一般故障排除	2			
	6-5. 洗涤中心设备日常保养及一般故障排除	2			
	6-6. 厨房设备日常巡检及维修	2			

	6-7. 综合维修	2			
	6-8. 电力设备设施、给排水系统、污水处理设备、暖通系统卫生保洁	2			
	6-9. 综合维修工作间卫生保洁	1			
	6-10. 其他设备区域及临时性工作任务	1			
7. 其他存在问题	每个问题扣 0.5 分				
扣分合计					
总分					

附件 3

广西百色干部学院客房、餐饮、会议、教学、动力保障 等管理服务质量日常监督考评表 (满分 50 分)

考评对象:

考评时间: 年 月 日

类别	内容	分值	考评得分	扣分	扣分说明
1. 基本服务 (10 分)	1-1. 目标与责任	0.5			
	1-2. 人员要求	1			
	1-3. 岗位配置	1			
	1-4. 保密和思想政治教育	0.5			
	1-5. 档案管理	0.5			
	1-6. 房屋维护及设施设备的使用管理及维护	0.5			
	1-7. 资产、消耗品及仓库管理	1			
	1-8. 车辆管理(由采购人提供给供应商使用的车辆)	0.5			
	1-9. 公共秩序维护、消防安全防范事项	0.5			
	1-10. 采购管理	0.5			
	1-11. 节能管理	0.5			
	1-12. 服务改进	0.5			
	1-13. 重大活动后勤保障	0.5			
	1-14. 应急保障预案	0.5			
	1-15. 服务方案及工作制度	0.5			
	1-16. 服务热线及紧急维修	0.5			
	1-17. 附加服务	0.5			
2. 保洁服务 (5 分)	2-1. 基本要求	0.5			
	2-2. 辖区内地面	0.5			
	2-3. 辖区内地毯	0.5			
	2-4. 辖区内窗帘	0.5			
	2-5. 辖区内墙	0.5			
	2-6. 辖区外墙(高空清洗除外)	0.5			
	2-7. 大厅、楼内公共区域、通道等	0.5			
	2-8. 公共卫生间	0.5			
	2-9. 电梯	0.5			
	2-10. 虫害控制、公共区域消毒	0.5			

3. 客房服务 (8分)	3-1. 总台服务	1			
	3-2. 客房接待	1			
	3-3. 洗衣房服务	1			
	3-4. 客房卫生保洁	1.5			
	3-5. 房内卫生间卫生保洁	1.5			
	3-6. 储藏间、茶水间、布草间、作业工作间、洗衣房等功能用房卫生保洁	1			
	3-7. 公共卫生检测	1			
4. 餐饮服务 (11分)	4-1. 原料(含食品添加剂和食品相关产品)管理	1			
	4-2. 加工制作	1			
	4-3. 送餐、用餐与配送	1			
	4-4. 检验检测	1			
	4-5. 清洗消毒	1			
	4-6. 废弃物管理	0.5			
	4-7. 有害生物防治	0.5			
	4-8. 食品安全管理	0.5			
	4-9. 人员管理	0.5			
	4-10. 餐饮出品管理	1			
	4-11. 食品处理区卫生保洁	1			
	4-12. 就餐区卫生保洁	1			
	4-13. 备餐间、工作间、杂物间等功能用房卫生保洁	1			
5. 会议、教学服务(7分)	5-1. 会议、教学受理	0.5			
	5-2. 会议、教学前准备	1			
	5-3. 会议、教学中服务	1			
	5-4. 会议、教学后收尾	1			
	5-5. 恢复会场(教室)	1			
	5-6. 会场(教室)杯具消毒	1			
	5-7. 会场(教室)内卫生保洁	1			
	5-8. 茶水间、工作间、杂物间等功能用房卫生保洁	0.5			
6. 动力保障服务(9分)	6-1. 电力设备设施日常巡检及一般故障排除	1			
	6-2. 给排水系统日常巡检及一般故障排除	1			
	6-3. 污水处理设备日常巡检及一般故障排除	1			
	6-4. 暖通系统日常巡检及一般故障排除	1			
	6-5. 洗涤中心设备日常保养及一般故障排除	1			

	6-6. 厨房设备日常巡检及维修	1			
	6-7. 综合维修	1			
	6-8. 电力设备设施、给排水系统、污水处理设备、暖通系统卫生保洁	1			
	6-9. 综合维修工作间卫生保洁	0.5			
	6-10. 其他设备区域及临时性工作任务	0.5			
7. 其他存在问题	每个问题扣 0.5 分				
扣分合计					
总分					

考评对象签名：

考评人员签名：

附件 4

广西百色干部学院客房、餐饮、会议、教学、动力保障
等管理服务日常监督考评汇总表

考评对象：

汇总时间： 年 月 日

考评次数	考评得分（总分 50 分）							扣分	扣分理由
	基本服务（10分）	保洁服务（5分）	客房服务（8分）	餐饮服务（11分）	会议、教学服务（7分）	动力保障服务（9分）	其他存在问题		
第一次									
第二次									
第三次									
第四次									
第五次									
考评人员签名									
累计扣分									
_____月得分（总分-累计扣分）									

考评对象签名：

附件 5

广西百色干部学院客房、餐饮、会议、教学、动力保障
等管理服务满意度测评表

测评时间： 年 月 日

序号	服务项目	满意度		
		很满意	满意	不满意
1	客房服务			
2	餐饮服务			
3	会议、教学服务			
4	动力保障服务			
您的宝贵意见和建议				

请您对我院后勤服务工作进行评分，在相应的空格内打√，并提出您宝贵的意见和建议。感谢您对我院工作的支持！

附件 6

广西百色干部学院客房、餐饮、会议、教学、动力保障
等管理服务满意度测评汇总表

汇总时间： 年 月 日

序号	服务项目	满意度			
		很满意(张)	满意(张)	不满意(张)	单项满意率(%)
1	客房服务				
2	餐饮服务				
3	会议、教学服务				
4	动力保障服务				
综合满意率(%)					
总分					
教职工 (学员) 意见建 议					

注：1. 单项满意率= (收回票数-不满意票数) ÷ 收回票数；

2. 综合满意率= 单项满意率总和 ÷ 服务项目数；

3. 总分= 基础分 × 综合满意率。(学员满意度测评基础分为 20 分；教职工满意度测评基础分为 10 分)

发出_____张，收回_____张

考核工作组签名：

附件 7

广西百色干部学院客房、餐饮、会议、教学、动力保障 等管理服务考评小组考核评分表

(满分：20分)

考核期间： 年 月 日至 年 月 日

考核项目	考评标准参考	评委评分							平均分
		评委 1	评委 2	评委 3	评委 4	评委 5	评委 6	评委 7	
专业化规范化水平 (4分)	差(1分以下)； 一般(1-2.5分)； 专业规范(2.6-4分)。								
组织协调能 力 (4分)	差(1分以下)； 一般(1-2.5分)； 强(2.6-4分)。								
执行力 (4分)	差(1分以下)； 一般(1-2.5分)； 强(2.6-4分)。								
完成任务质 量(8分)	差(2分以下)； 一般(2.1-5.5分)； 好(5.6-8分)								
小计									
加分项(3 分)	1. 当月承担重大活动 或应急任务，积极主 动配合，圆满完成任务的，加1分。								
	2. 及时处理突发事件 的，加1分。								
	3. 当月代表学院参加 区级以上比赛获得奖 励的，加1分。								
总分									
评委签字									
记录人							监督人		
<p>注：1. 考评小组成员由5-7人组成。 2. 每月评委考评得分，由各个评委打分，其中去掉一个最高分，去掉一个最低分，其余评委打分的平均分为当月评委考评得分。</p>									

附件 8

当月服务质量综合得分表

(年 月 日至 年 月 日)

(满分 100 分)

表类	满分	得分	综合得分
日常监督考评表	50		
学员满意度测评表	20		
教职工满意度测评表	10		
考评小组考核评分表	20		
说明：综合得分=日常监督考评得分+学员满意度测评得分+教职工满意度测评得分+考评小组考核得分			

第三章 投标人须知

投标人须知前附表

条款号	项目内容	编列内容
3	投标人的资格要求	1. 投标人的资格要求详见招标公告。 2. 投标人出现下列情形之一的，不得参加政府采购活动： 2.1 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。 2.2 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、重大税收违法失信主体、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。
6.1	是否接受联合体投标	详见招标公告。
6.2	联合体投标要求	如接受联合体竞标，联合体竞标要求如下： 1、两个以上供应商可以组成一个竞标联合体，以一个供应商的身份共同参加竞标，联合体供应商的名称应统一按“XXX 公司与 XXX 公司的联合体”的规则填写。 2、以联合体形式参加竞标的，联合体各方均必须具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的基本条件（涉及行政许可范围的内容，联合体各方均应具备相应资质）。本项目有特殊要求规定供应商特定条件的，联合体各方中至少有一方必须符合本项目竞争性磋商公告“申请人的资格条件”第3点“3、本项目的特定资格要求”的要求。 3、联合体竞标的，须提供《联合体竞标协议书》（格式后附），协议书必须明确主体方（或者牵头方）并明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任（各方承担责任与义务的分工必须符合采购需求，否则，联合体响应无效），并将联合竞标协议放入响应文件。联合体各方必须共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。 4、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动，否则与之相关的响应文件作废。 5、联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。 6、联合体竞标业绩、履约能力按照联合体各方其中较高的一方认定并计算（招标文件另有规定的除外）。 7、联合体各方均应按照招标文件的规定提交资格证明文件。
7.2	是否允许转包/分包	<input checked="" type="checkbox"/> 不允许转包/分包 <input type="checkbox"/> 允许转包/分包 转包/分包内容：_____。 转包/分包金额或者比例：_____。
11.4	媒体发布渠道	与本项目相关的政府采购业务澄清、更正及与之相关的事项将在采购公告中“六、

		其他补充事宜”中网上查询地址上发布。
11.5	是否组织标前答疑会	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织召开开标前答疑会 <input type="checkbox"/> 组织召开开标前答疑会 会议开始时间：__年__月__日__时__分，逾期后果自负。会议地点：_____
13.1	资格证明文件组成	<p>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）</p> <p>2、投标人依法缴纳税收的相关材料：提供<u>2025年5月至2025年10月</u>期间任意连续<u>3</u>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）</p> <p>3、投标人依法缴纳社会保障资金的相关材料：提供<u>2025年5月至2025年10月</u>期间任意连续<u>3</u>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）</p> <p>4、投标人财务状况报告：提供2024年财务状况报告复印件，供应商成立不满一年的应按提供首次响应文件提交截止时间上一个月的财务状况报告复印件；（上述财务状况报告包括：①供应商执行《企业会计准则》的，提供资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及附注（如有），以下称“四表一注”；②供应商执行《小企业会计准则》的，提供资产负债表、利润表、现金流量表、附注（如有），以下称“三表一注”）；③供应商执行《政府会计制度》的，提供资产负债表、收入费用表、净资产变动表、附注（如有）]；（必须提供，否则作无效投标处理）</p> <p>5、投标人直接控股、管理关系信息表；（必须提供，否则作无效投标处理）</p> <p>6、投标资格声明函；（必须提供，否则作无效投标处理）</p> <p>7、联合体协议书；（联合体投标时必须提供，否则作无效投标处理）</p> <p>8、落实政府采购政策需满足的资格要求：无；</p> <p>9、特定资格要求资格证明材料：无；</p> <p>10、采购人或采购代理机构根据招标公告对应的特定资格要求及特定条件设置投标人提供的资格证明材料）；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：无；</p> <p>注：1. 以上标明“必须提供”的材料属于复印件的扫描件的，必须加盖投标人电子公章，否则作无效投标处理。</p> <p>2. 联合体投标时，第1-5项资格证明文件联合体各方均必须分别提供，联合体各方分别盖章和签字，否则投标文件按无效响应处理。</p>
	商务文件组成	<p>1、无串通投标行为的承诺函；（必须提供，否则作无效投标处理）</p> <p>2、投标保证金提交凭证复印件；（必须提供，否则作无效投标处理）</p> <p>3、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；（除自然人投标外必须提供，否则作无效投标处理）</p>

		<p>4、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；（委托时必须提供，否则作无效投标处理）</p> <p>5、商务要求偏离表；（必须提供，否则作无效投标处理）</p> <p>6、服务承诺（格式自拟）；（如有，请提供）</p> <p>7、投标人情况介绍；（如有，请提供）</p> <p>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。（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）。</p> <p>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，并加盖投标人公章，否则作无效投标处理。</p> <p>2. 以上标明“必须提供”的材料属于复印件的扫描件的，必须加盖投标人电子公章，否则作无效投标处理。</p>
	技术文件组成	<p>1、技术(服务)要求偏离表；（必须提供，否则作无效投标处理）</p> <p>2、服务方案（格式自拟）【对本项目服务总体要求的理解，包括但不限于：运营服务方案分、接管方案、员工绩效考核及激励、食品安全控制措施、服务团队等内容】</p> <p>3、项目实施人员一览表（格式后附）；（必须提供，否则按无效投标处理）</p> <p>4、投标人对本项目的合理化建议和改进措施；（如有，请提供）</p> <p>5、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。</p> <p>注：以上标明“必须提供”的材料属于复印件的扫描件的，必须加盖投标人电子公章，否则作无效投标处理。</p>
	报价文件组成	<p>1、投标函；（必须提供，否则作无效投标处理）</p> <p>2、开标一览表；（必须提供，否则作无效投标处理）</p> <p>3、分项报价表；（如有请提供）</p> <p>4、投标人针对报价需要说明的其他文件和说明。</p>
16.2	投标报价要求	<p>投标报价是履行合同的最终价格，本项目服务费实行包干制。本项目合同金额包括全年服务团队的日常办公经费、办公用品费、厨房油烟道清洗费、工资薪酬、劳保福利、服装费（含发夹、厨师帽、一次性手套、一次性口罩、棉手套、袖套、水鞋、围裙）、伙食费、饮用水费、加班费、奖金、管理费、体检费、税金（税率：合同履行期国家税率如有调整的，本合同费用不变）、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。（采购需求另有约定的，从其约定）</p>
17.2	投标有效期	自投标截止之日起 <u>60</u> 日。
18	投标保证金金额	<p><input checked="" type="checkbox"/>本项目收取投标保证金，具体规定如下：320000.00 元；</p> <p>投标保证金的交纳方式：银行转账、支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函，禁止采用现钞方式。采用银行转账方式的，在投标截止时间前交至指定账户并且到账（开户名称：广西科文招标有限公司，开户银行：广西北部湾银行南宁分行营业部，银行账号：0101012090615689）；采用支票、汇票、本票或者保函等方式的，在投标截止时间前，投标人必须递交支票、汇票、本票或者保函原件。否则视为无效投标保证金。</p> <p>相关要求：</p> <p>1、投标保证金采用银行转账交纳方式的，投标人转账时请在银行转账底单备注“项目编号+投标保证金”，在投标截止时间前交至指定账户并且到账，投标人</p>

		<p>应将银行转账底单的复印件作为投标保证金提交凭证，放置于商务文件中，否则投标无效。</p> <p>2、投标保证金采用支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函交纳方式的，投标人应将支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函的复印件作为投标保证金提交凭证，放置于商务文件中，否则投标无效。投标人必须在投标截止时间前将支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函原件提交至采购代理机构项目负责人手上，（采用现场或邮寄方式（地址：南宁市民族大道141号D区五楼广西科文，联系人：唐治，0771-2023821），原件由代理机构保管。</p> <p>3、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投标保证金，其交纳的保证金对联合体各方均具有约束力。</p> <p>备注：</p> <p>1. 投标保证金在投标截止时间后提交的，或者不按规定交纳方式交纳的，或者未足额交纳的（包含保函额度不足的），视为无效投标保证金。</p> <p>2. 投标人采用现钞方式或者从个人账户（自然人投标除外）转出的投标保证金，视为无效投标保证金。</p> <p>3. 支票、汇票或者本票出现无效或者背书情形的，视为无效投标保证金。</p> <p>4. 保函有效期低于投标有效期的，视为无效投标保证金。</p> <p>5. 采用银行、保险机构出具保函的，必须为无条件保函，否则视为无效投标保证金。</p> <p>6. 政采云平台暂未支持电子保函功能，故本项目暂不接受电子保函形式的保证金。</p>
19.1	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。 <u>电子版投标文件制作方式见招标公告附件。</u>
20	备份投标文件	本项目不接受备份投标文件。
21.1	投标截止时间	详见招标公告
	投标文件提交起止时间	详见招标公告
	投标地点	详见招标公告
	投标人递交投标样品截止时间及地点	时间：_____年 月 日 时 分（北京时间） 地点：_____
23	开标时间、地点	详见招标公告
25.3 (2)	投标人信用查询渠道	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	在查询网站中直接截图查询记录，截图作为在广西政府采购云平台作为附件上传保存。

	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	组建评标委员会	评标委员会的人数：7人。（采购项目符合下列情形之一的，评标委员会成员人数应当为7人以上单数：1. 采购预算金额在1000万元以上；2. 技术复杂；3. 社会影响较大。）
29.1	评标方法	<input checked="" type="checkbox"/> 综合评分法 <input type="checkbox"/> 最低评标价法
29.2	允许负偏离项	商务要求评审中允许负偏离的条款数为 <u>0</u> 项（负偏离达到 1 项或以上则投标无效）。 技术（服务）要求评审中允许负偏离的条款数为 <u>0</u> 项（负偏离达到 1 项或以上则投标无效）。 中标候选人推荐数量：3 家。
30.1	确定中标人时，出现中标候选人分数并列的情形，确定中标人方式	<input type="checkbox"/> 采用最低评标价法的，投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人； <input checked="" type="checkbox"/> 采用综合评分法的，按投标报价由低到高顺序排列。得分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。
35	履约保证金金额	<input checked="" type="checkbox"/> 本项目收取履约保证金，具体规定如下： 履约保证金金额：按合同总金额的一定比例缴纳至采购人指定账户。若中标供应商为中小企业，按合同总金额 2% 缴纳履约保证金；若中标供应商为大型企业，按合同总金额的 3% 缴纳履约保证金。 履约保证金递交方式：银行转账、支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函等非现金方式 履约保证金退付方式、时间及条件：中标人按合同约定服务质量验收合格后，提交政府采购项目合同验收报告，经采购人确认后，采购人申请全额返还履约保证金（无息）。 履约保证金指定账户： 开户名称：广西百色干部学院 开户银行：农行百色市右江支行 银行账号：2060 7001 0400 17290 备注： 1. 根据《广西壮族自治区财政厅关于持续优化政府采购营商环境推动高质量发展的通知》（桂财采〔2024〕55号）的通知规定，鼓励采购人在与中小微企业签订政府采购合同时，减少或免于收取履约保证金，有必要收取履约保证金的，收取的履约保证金不得超过政府采购合同金额的 2%。 2. 履约保证金不足额缴纳的（包含保函额度不足的），或者不按规定提交方

		<p>式提交的，或者保函有效期低于合同履行期限（即合同中规定的当事人履行自己的义务，如交付标的物、价款或者报酬，履行劳务、完成工作的时间界限）的，不予签订合同。</p> <p>3. 采用金融、担保机构出具的保函的，必须为无条件保函，否则不予签订合同。</p> <p>4. 投标人为联合体的，由联合体其中一方按规定提交的履约保证金，视为有效履约保证金。</p>															
36.1	签订合同携带的材料	<p>1. 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。</p> <p>2. 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。</p>															
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	<p>1. <u>广西科文招标有限公司</u>部门； 联系电话：<u>0771-2023821</u> 通讯地址：<u>广西南宁市民族大道141号中鼎万象东方D区五层</u></p> <p>2. <u>广西百色干部学院</u> 联系电话：<u>0776-3883137</u> 通讯地址：<u>百色市百东新区聚贤路1号</u></p>															
	现场提交质疑办理业务时间	质疑期内每个工作日 <u>8时0分</u> 到 <u>12时0分</u> ， <u>15时0分</u> 到 <u>18时0分</u>															
38.3.1	投诉受理方式	<p>1. 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）。</p> <p>2. 邮寄地址： 名称：广西壮族自治区财政厅政府采购监督管理处 地址：南宁市青秀区桃源路69号 联系电话：0771-5331544</p>															
40	采购代理费支付方式	本项目的招标代理服务费用向中标人收取，领取中标通知书前，中标人应向采购代理机构一次付清招标代理服务费用。															
	采购代理费收取标准	<p><input checked="" type="checkbox"/>以分标（<input checked="" type="checkbox"/>中标金额（元/年）/<input type="checkbox"/>采购预算/<input type="checkbox"/>暂定中标金额/<input type="checkbox"/>其他 /）为计费额，按以下服务费收费标准（<input type="checkbox"/>货物类/<input checked="" type="checkbox"/>服务类/<input type="checkbox"/>工程类）采用差额定率累进法计算出收费基准价格，采购代理收费（<input checked="" type="checkbox"/>收费基准价格/<input type="checkbox"/>收费基准价格下浮 / %/<input type="checkbox"/>收费基准价格上浮 / %）乘以两年服务期收取。</p> <p>代理服务费收费标准：</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>费率 中标金额</th> <th>货物类</th> <th>服务类</th> <th>工程类</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100万元以下</td> <td>1.5%</td> <td>1.5%</td> <td>1.0%</td> </tr> <tr> <td>100~500万元</td> <td>1.1%</td> <td>0.8%</td> <td>0.7%</td> </tr> <tr> <td>500~1000万元</td> <td>0.8%</td> <td>0.45%</td> <td>0.55%</td> </tr> </tbody> </table>	费率 中标金额	货物类	服务类	工程类	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%
费率 中标金额	货物类	服务类	工程类														
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%														

	代理服务费收款 账户信息	开户名称：广西科文招标有限公司南宁六分公司 开户银行：广西北部湾银行股份有限公司南宁市云景支行 银行账号：8050 3274 93 00001
41.1	解释	<p>解释权：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。</p> <p>法律责任：</p> <p>1. 本采购文件根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》；《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购非招标采购方式管理办法》等有关法律、法规编制，参与本项目的各政府采购当事人依法享有上述法律法规所赋予的权利与义务。</p> <p>2. 本项目采购代理机构应严格按照广西政府采购云平台项目采购全流程电子化电子开评标规程执行项目采购活动，代理机构在广西政府采购云平台的“项目管理”——“采购文件管理”内开评标规则设置作为本采购文件的组成部分，截标之后不可更改，因代理机构开评标规则设置错误导致采购活动无法开展下去的情况，由代理机构负责解释并承担其后果。</p>
41.2	其他释义	<p>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。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 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署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。</p> <p>4. 自然人投标的，招标文件规定盖公章处由自然人摁手指指印。</p> <p>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。</p>

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”指政府采购集中采购机构和集中采购机构以外的采购代理机构。

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、短信、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“招标公告”。

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，包括但不限于勘查现场、编制投标文件、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《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）第九条、《广西壮族自治区财政厅关于持续优化政府采购营商环境推动高质量发展的通知》（桂财采〔2024〕55号）、《广西壮族自治区财政厅关于贯彻落实政府采购支持中小企业发展政策的通知》（桂财采〔2022〕31号）及《广西壮族自治区财政厅 广西壮族自治区工业和信息化厅转发财政部 工业和信息化部政府采购促进中小企业发展管理办法的通知》（桂财采〔2021〕70号）规定，接受大中型企业与小微企业组成联

合体的采购项目，对于联合协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，采购人、采购代理机构应当对联合体的报价给予 4%-6%（工程项目为 1%—2%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

7. 转包与分包

7.1 本项目不允许转包（另有约定的除外）。

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。允许分包的非主体、非关键性工作，根据法律法规规定承担该工作需要行政许可的，如该工作由投标人自行承担，投标人应具备相应的行政许可，如投标人不具备相应的行政许可必须采用分包的方式，但分包投标人应具备相应行政许可。

7.3 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；或者不同投标人报名的 IP 地址一致的；或者编制标书硬件设备 CPU 编号、硬盘编号、网卡地址一致的情况。

- (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) 不同投标人的电子或纸质投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- (5) 不同投标人的纸质投标文件相互混装；

(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

第一章 招标公告；

第二章 采购需求；

第三章 投标人须知；

第四章 评标方法及评标标准；

第五章 拟签订的合同文本；

第六章 投标文件格式；

第七章 质疑、投诉材料格式

根据本章第 11.1 项的规定对公开招标文件所做的澄清、修改，构成招标文件的组成部分。当公开招标文件与招标文件的澄清和修改就同一内容的表述不一致时，以最后澄清或修改公告为准。

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。

11.2 投标人应认真审阅本公开招标文件，如有疑问，或发现其中有误或有要求不合理的，应在投标人须知前附表规定的投标截止时间前以书面形式要求采购人或采购代理机构对招标文件予以澄清；否则，由此产生的后果由投标人自行负责。

11.3 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。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（在“投标人须知前附表”规定的政府采购信息发布媒体上发布更正公告及平台短信通知）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。发出的澄清或者修改不影响投标文件编制的也应在截标前 3 日发出。

11.4 采购人和采购代理机构可以视采购具体情况，变更投标截止时间和开标时间，将变更时间将在“投标人须知前附表”规定的政府采购信息发布媒体上发布更正公告。

11.5 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

12.1 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。

12.2 投标人应根据自身实际情况如实响应招标文件，不得仅将招标文件内容简单复制粘贴作为投标响应，还应当提供相关证明材料，否则将作无效响应处理（定制采购项目不适用本条款）。对于重要技术条款或技术参数应当在投标文件中提供技术支持资料，技术支持资料以招标文件中规定的形式为准，否则将视为无效技术支持资料。

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) 资格证明文件：具体材料见“投标人须知前附表”。
- (2) 商务文件：具体材料见“投标人须知前附表”。
- (3) 技术文件：具体材料见“投标人须知前附表”。
- (4) 报价文件：具体材料见“投标人须知前附表”。

13.2 投标文件电子版：具体要求见本节 19. 投标文件编制。

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

投标文件分为资格文件、商务文件、技术文件、报价文件四部分（其中：商务文件与技术文件合并编辑成一个电子文档）。各投标人在编制投标文件时请按照招标文件规定的格式进行，混乱的编排导致投标文件被误读或评标委员会查找不到有效文件是投标人的风险。**▲投标文件未按规定的格式编制的、没有按照招标文件要求提供全部资料、没有对招标文件作出实质性响应，投标无效；**

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 投标报价具体包括内容详见“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

见“投标人须知前附表”。

19. 投标文件的编制

19.1 投标文件编制要求详见“投标人须知前附表”。投标人应按本招标文件规定的格式和顺序编制、装订投标文件并标注页码，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 投标文件按照招标文件第六章格式要求在规定位置进行签署、盖章。投标人的投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的，**其投标无效**。骑缝盖公章不视为在规定位置盖章。

19.3 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广西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名。

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、事业单位法人证书、执业许可证、自然人身份证等）及公章一致，否则作无效投标处理。

19.5 投标文件应避免涂改、行间插字或者删除，**否则其投标无效**。

19.6 对招标文件的实质性要求和条件作出响应是指投标人必须对招标文件中标注为实质性要求和条件的服务内容及要求、商务条款及其它内容作出**满足或者优于原要求和条件的承诺**。

19.7 本项目为全流程电子化项目，异常情况见“第二节 投标人须知正文”中“四、24.2 开标程序”。

20. 备份投标文件

详见在“投标人须知前附表”。

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电子版投标文件。电子投标文件应在制作完成后，在投标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递交至广西政府采购云平台。

21.2 **未在规定时间内提交或者未按照招标文件要求密封或者标记的电子投标文件，广西政府采购云平台将拒收。**

21.3 电子版投标文件提交方式见“招标公告”中“四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点”。

22. 投标文件的补充、修改、撤回与退回

22.1 供应商应当在投标截止时间前完成投标文件的传输递交，并可以补充、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，视为撤回投标文件。投标截止时间后递交的投标文件，广西政府采购云平台将拒收。（补充、修改或者撤回方式见公告附件“电子投标文件制作与投送教程”）

22.2 广西政府采购云平台收到投标文件，将妥善保存并即时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 在投标截止时间止提交电子版投标文件的投标人不足 3 家时，电子版投标文件由代理机构在广西政府采购云平台操作退回，除此之外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

23.1 开标时间及地点详见“投标人须知前附表”

23.2 如投标人成功解密投标文件，但未在广西政府采购云平台电子开标大厅参加开标的，视同认可开标过程和结果，由此产生的后果由投标人自行负责。投标人不足3家的，不得开标。

24. 开标程序

24.1 开标形式：

(1) 开标的准备工作由采购代理机构负责落实，采购代理机构必须基于广西政府采购云平台选聘评审专家，如采购代理机构未按规定选取专家的，视为本次开评标无效，应当重新采购；

(2) 采购代理机构将按照招标文件规定的时间通过广西政府采购云平台组织线上开标活动、开启投标文件，所有供应商均应当准时在线参加。投标人如不参加开标大会的，视同认可开标结果，事后不得对采购相关人员、开标过程和开标结果提出异议，同时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。

24.2 开标程序：

(1) **解密电子投标文件。**广西政府采购云平台按开标时间自动提取所有投标文件。采购代理机构依托广西政府采购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锁准时登录到广西政府采购云平台电子开标大厅签到并对电子投标文件解密。开标后5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。

(解密异常情况处理：详见本章29.3 电子交易活动的中止。)

(2) **电子唱标。**投标文件解密结束，各投标供应商报价均在广西政府采购云平台远程不见面开标大厅展示；

(3) **签署电子《政府采购活动现场确认声明书》。**通过邮件形式在远程不见面开标大厅发送各投标人签署电子《政府采购活动现场确认声明书》。

(4) 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，未确认的视同认可开标结果。

(5) 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，应当场提出在线询问或者回避申请。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。

(6) 开标结束。

特别说明：如遇广西政府采购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，采购人或采购机构依法通过电子投标文件对投标人的资格进行线上审查。

25.2 采购人或采购机构依据法律法规和招标文件的规定，对投标人的基本资格条件、特定资格

条件进行审查。

25.3 资格审查标准为本“招标文件”中“投标人须知前附表”13.1 点载明对投标人资格要求条件。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。

25.4 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) 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”，广西政府采购云平台已与“信用中国”平台做接口，审查专家可直接在线查询）

(2) 投标文件未提供任何“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；

(3) 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。

25.5 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

26.1 评标委员会由采购人代表和评审专家组成，人数为 7 人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

26.2 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。

26.3 采购代理机构应当基于“政采云”平台抽（选）取评审专家。

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并由采购代理机构作记录。

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。本项目电子评标过程实行网上留痕、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；
- (5) 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，经采购代理机构确认后，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 本项目授权评标委员会直接按第四章“评标方法及标准”的规定排列中标候选人顺序，并依照次序确定中标人。

30.2 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。

30.3 中标供应商无正当理由拒签合同的，根据《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款规定处理。

30.4 根据《中华人民共和国民法典》第五百六十三条，因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同。

31. 结果公告

31.1 在中标供应商确定之日起2个工作日内，由采购代理机构在招标公告发布媒体上发布中标结果公告，中标结果公告期限为1个工作日，发布中标结果公告的同时向中标供应商发出中标通知书。采购代理机构发出中标通知书前，应当对中标人信用进行核实，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，授权的评标委员会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。

31.2 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

32.1 在发布中标公告的同时，采购代理机构向中标人通过广西政府采购云平台发出电子中标通

知书。

32.2 对未通过资格审查的投标人，采购人或采购机构应当告知其未通过的原因；采用综合评分办法评审的，采购人或采购机构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

见“投标人须知前附表”。

36. 签订合同

36.1 中标人领取中标通知书后，按规定的日期、时间、地点，由法定代表人或其授权代表与采购人代表签订采购合同。如中标人为联合体的，由联合体成员各方法定代表人或其授权代表与采购人代表签订合同，签订携带资料详见“投标人须知前附表”。

36.2 采购合同由采购人与中标供应商根据招标文件、投标文件等内容通过政府采购电子交易平台在线签订，自动备案。

36.3 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（最长不能超过 25 日）。

36.4 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，给中标供应商造成损失的，中标供应商可追究采购人承担相应的法律责任。

36.5 政府采购合同是政府采购项目验收的依据，中标供应商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。

36.6 采购人或中标供应商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。

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

36.8 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，可从原中标供应商处添购，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，将政府采购合同在以下媒体上发布“广西政府采购网”（<http://zfcg.gxzf.gov.cn>）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 询问

38.1.1 供应商在开标前对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构项目负责人提出询问。

38.1.2 采购人或采购人委托的采购代理机构自受理询问之日起 3 个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复，但答复内容不得涉及商业秘密。

38.1.3 询问事项可能影响中标、成交结果的，采购人应当暂停签订合同，已经签订合同的，应当中止履行合同。

38.2 质疑

38.2.1 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，质疑有效期结束后，采购人或采购代理机构不再受理该项目质疑。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”。具体质疑起算时间及处理方式如下：

(1) 潜在供应商依法获取公开招标文件后，认为采购文件使自己的权益受到损害的，应当在公开招标文件公告期限届满之日起 7 个工作日内提出质疑。委托代理协议无特殊约定的，对公开招标文件中采购需求（含资格要求、采购预算和评分办法）的质疑由采购人受理并负责答复；对公开招标文件中的采购执行程序的质疑由采购代理机构受理并负责答复。

(2) 供应商认为采购过程使自己的权益受到损害的，应当在各采购程序环节结束之日起 7 个工作日内提出质疑。对采购过程中资格审查、符合性审查等具体评审情况的质疑应向采购人或代理机构提出，由采购人或代理机构受理并负责答复；对采购过程中采购执行程序的质疑由采购代理机构受理并负责答复。

(3) 供应商认为中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，应当在中标或者成交结果公告期限届满之日起 7 个工作日内提出质疑，由采购人受理并负责答复。

38.2.2 供应商质疑实行实名制，其质疑应当有具体的质疑事项及事实根据，质疑应当坚持依法依规、诚实信用原则，不得进行虚假、恶意质疑。

38.2.3 质疑供应商可以委托代理人办理质疑事务。委托代理人应熟悉相关业务情况。代理人办理质疑事务时，除提交质疑书外，还应当提交质疑供应商的授权委托书和委托代理人身份证明复印件。

38.2.4 质疑供应商提起质疑应当符合下列条件：

(1) 质疑供应商是参与所质疑项目采购活动的供应商（潜在供应商已依法获取可之一的采购文件的，可以对该采购文件质疑）；

(2) 质疑函内容符合本章第 38.2.5 项的规定；

(3) 在质疑有效期限内提起质疑；

(4) 属于所质疑的采购人或采购人委托的采购代理机构组织的采购活动；

(5) 同一质疑事项未经采购人或采购人委托的采购代理机构质疑处理；

(6) 供应商对同一采购程序环节的质疑应当在质疑有效期内一次性提出；

(7) 供应商提交质疑应当提交必要的证明材料，证明材料应以合法手段取得；

(8) 财政部门规定的其他条件。

38.2.5 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。质疑函应当包括下列内容（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、项目编号；

(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（列明权益受到损害的事实和理由）；
- (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。

38.2.6 采购人或采购人委托的采购代理机构在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商及其他有关供应商。对不符合质疑条件的质疑，答复不予受理，并说明理由；对符合质疑条件的质疑，对质疑事项作出答复

38.2.7 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。

38.3 投诉

38.3.1 供应商认为采购文件、采购过程、中标和成交结果使自己的合法权益受到损害的，应当首先依法向采购人或采购人委托的采购代理机构提出质疑。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做出答复的，供应商可以在答复期满后 15 个工作日内向区财政厅政府采购监督管理部门提起投诉，投诉方式见“投标人须知前附表”。

38.3.2 投诉人投诉时，应当提交投诉书，并按照被投诉采购人、采购代理机构和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书的副本。投诉书应当包括下列主要内容（如材料中有外文资料应同时附上对应的中文译本）（投诉书格式后附）：

- (1) 投诉人和被投诉人的名称、地址、邮编、联系人及联系电话等；
- (2) 质疑和质疑答复情况及相关证明材料；
- (3) 具体、明确的投诉事项和与投诉事项相关的投诉请求；
- (4) 事实依据；
- (5) 法律依据；
- (6) 提起投诉的日期。

(7) 附件材料：营业执照副本内页复印件（要求证件有效并清晰反映企业法人经营范围；近期连续三个月依法缴纳税收和在职职工社会保障资金证明材料（复印件）。

38.3.3 投诉人可以委托代理人办理投诉事务。委托代理人应熟悉相关业务情况。代理人办理投诉事务时，除提交投诉书外，还应当提交投诉人的授权委托书和委托代理人身份证明复印件。

38.3.4 投诉人提起投诉应当符合下列条件：

- (1) 投诉人是参与所投诉政府采购活动的供应商；
- (2) 提起投诉前已依法进行质疑；
- (3) 投诉书内容符合本章第 38.3.2 项的规定；
- (4) 在投诉有效期限内提起投诉；

- (5) 属于政府采购监督管理部门管辖；
- (6) 同一投诉事项未经政府采购监督管理部门投诉处理；
- (7) 国务院财政部门规定的其他条件。

38.3.5 政府采购监督管理部门自受理投诉之日起 30 个工作日内，对投诉事项作出处理决定，并以书面形式通知投诉人、被投诉人及其他与投诉处理结果有利害关系的政府采购当事人。并将投诉结果在“广西政府采购网”（<http://zfcg.gxzf.gov.cn>）发布。

38.3.6 政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，可以视具体情况暂停采购活动。

八、验收

39. 验收

39.1 采购人组织对供应商履约的验收。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，供应商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供应商履约情况进行验收。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，采购人将根据采购合同的约定及时向供应商支付采购资金。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》。供应商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。

九、其他事项

40. 代理服务费

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。

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”。

41.3 本文件所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。在政府采购活动中，供应商提供的服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员，不对其中涉及的货物的制造商和工程承建商作出要求的，享受本文件规定的中小企业扶持政策。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联

合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

依据本文件规定享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

42. 政采贷相关说明

为优化政府采购营商环境，缓解供应商资金难题，政府采购试行政府采购信用融资制度，中标供应商如有融资需求，可凭政府采购合同通过以下方式申请政府采购信用融资贷款：

线上渠道：登录中征营应收账款融资服务平台（网址：<https://www.crcrfsp.com>，客服电话：400-009-0001），选择相关金融产品和银行业金融机构金融融资贷款。具体操作方式见《中国人民银行南宁中心支行广西壮族自治区财政厅关于推广线上“政采贷”融资模式的通知》（南银发〔2021〕258号）文（文件公开网址详情见：“广西政府采购网”——

<http://www.ccgp-guangxi.gov.cn/AdministrativeRegulations/AutonomousRegion/9830442.html>）

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的评标方法。

最低评标价法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的投标人为中标候选人的评标方法。

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) 报价文件未提供“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) 各分标报价超出招标文件相应分标规定最高限价，或者超出相应分标采购预算金额的；
- (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完整唯一总价报价；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 5.1 条（2）或者第 5.2 条（2）项情形的；
- (7) 报价文件响应的标的数量及单位与招标文件要求实质性不一致的。

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或者出具的身份证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) 商务要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；
- (6) 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；
- (7) 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；
- (8) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (9) 属于投标人须知正文第 9.2 条情形的；
- (10) 投标文件标注的项目名称或者项目编号与招标文件标注的项目名称或者项目编号不一致的；
- (11) 招标文件明确不允许分包，投标文件拟分包的；

- (12) 未响应招标文件实质性要求的；
- (13) 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) 技术(服务)要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；
- (2) 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；
- (3) 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；
- (4) 招标文件未载明允许提供备选（替代）投标方案或明确不允许提供备选（替代）投标方案时，投标人提供了备选（替代）投标方案的；
- (5) 未响应招标文件实质性要求的。

2.4 通过符合性审查的投标人不足 3 家，评标委员会不得继续评标，并出具评标报告。

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，评标委员会以电子澄清函形式要求投标人在规定时间内作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正必须采用电子回函形式，并加盖投标人公章，或者由法定代表人或者其授权的代表签字。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。

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

5.1 采用综合评分法的

(1) 评标委员会按照招标文件中规定的评标方法及评标标准，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成员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。

5.2 采用最低评标价法的

(1) 评标委员会按照招标文件中规定的评标方法及评标标准，对符合性审查合格的投标文件报价进行比较。

(2) 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的规定推荐中标候选人。

(4) 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成员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。

三、评标标准

综合评分法

序号	评审因素	分值	评标标准
1	投标报价 (满分 10 分)	10 分	<p>(1) 评标报价为投标人的投标报价进行政策性扣除后的价格，评标报价只是作为评标时使用。最终中标人的中标金额等于投标报价。</p> <p>(2) 政策性扣除计算方法。</p> <p>根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）及《广西壮族自治区财政厅关于持续优化政府采购营商环境推动高质量发展的通知》（桂财采〔2024〕55号）的规定，投标人在其投标文件中提供《中小企业声明函》，且其投标全部货物由小微企业制造的，对其投标报价给予10%（范围为10%-20%）的扣除，扣除后的价格为评标报价，即评标报价=投标报价×（1-10%）。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，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给予4%（范围为4%-6%）的扣除，用扣除后的价格参加评审，扣除后的价格为评标报价，即评标报价=投标报价×（1-4%）。除上述情况外，评标报价=投标报价。</p> <p>(3) 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）的规定，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。监狱企业属于小型、微型企业的，不重复享受政策。</p> <p>(4) 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、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位参加政府采购活动时，应当提供该通知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。</p> <p>(5) 满足招标文件要求且评标报价最低的评标报价为评标基准价，其价格分为满分。</p> <p>(6) 价格分计算公式：价格分=（评标基准价 / 评标报价）×10 分</p> <p>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，评标委员会应当将其作为无效投标处理。</p>

2	服务方案分 (满分 65 分)	65 分	<p>(1) 运营服务方案分 (满分 12 分)</p> <p>一档(3分): 能根据项目服务内容对需求进行分析(运营的重点、难点分析), 切实理解服务需求及要求, 并提供整体运营服务设想(内容包括服务理念、基本管理原则、项目服务计划、管理团队人员架构)。</p> <p>二档(6分): 满足一档要求, 能根据项目服务内容(客房服务、餐饮服务、会议、教学服务、动力工程服务)细化运营服务方案, 并提供针对性的管理方案及制度, 并有各项相应的运营管理办法及措施, 能够保障数据可溯查。</p> <p>三档(9分): 满足二档要求, 能投入信息化管理措施, 满足并适应现代化管理要求, 实现信息化运营管理, 并能够实现电子档案信息化管理。</p> <p>四档(12分): 满足三档要求, 能够针对项目服务提供运营质量管理措施(如资产管理、人员的持续培训、食品安全防范、安防安保、设备设施持续运维、大型活动风险管理、服务投诉处理等), 每半年能够派出5人以上(不含5人)外出学习后勤服务先进管理经验, 且每人外出学习时长在3天以上(不含3天), 保障运营服务质量及服务满意度。</p> <p>注: 不符合最低入档要求的计0分。</p>
			<p>(2) 接管方案 (满分 6 分)</p> <p>一档(2分): 投标人能够根据服务项目提供接管方案(含对采购方的接管方案、原服务单位的接管方案), 有基本的接管计划及步骤;</p> <p>二档(4分): 满足一档要求, 接管方案有具体的流程安排、工作措施, 能够保障项目平稳过渡, 过渡期间各岗位人员服务不脱节。</p> <p>三档(6分): 满足二档要求, 有明确的工作程序(含接管前的准备、各环节接管验收记录准备及措施、运营档案接管、接管验收方式等)、人员岗位及设备设施调配应急预案及保障措施, 保障突发或临时用工需求, 保障服务工作的连续性。</p> <p>注: 不符合最低入档要求的计0分。</p>
			<p>(3) 员工绩效考核及激励 (满分 6 分)</p> <p>一档(2分): 为保障人员服务质量的稳定性, 投标人能针对人员管理提供员工绩效考核及激励管理方案。</p> <p>二档(4分): 满足一档要求, 绩效考核及激励机制有具体措施, 权益内容明确, 最大化的保证员工享受工资和福利待遇的受益。</p> <p>三档(6分): 满足二档要求, 有适用服务项目的人力管理措施, 能够按月、季度、年度提供多维度的具体考核标准, 确保员工绩效考核及激励落地。</p> <p>注: 不符合最低入档要求的计0分。</p>
			<p>(4) 食品安全</p> <p>一档(2分): 仅能提供食品安全制度及食品安全控制</p>

			<p>控制措施（满分8分）</p>	<p>措施方案。</p> <p>二档（5分）：满足一档要求，且投标人具有自检能力或委托有第三方机构检测食品安全性的（须附证明材料）。</p> <p>三档（8分）：满足二档要求，承诺进行投保公共场地责任险及食品安全责任险，提供食物中毒预案、突发事件应急预案完整（包括但不限于：可能引发食物中毒的原因、事故预防措施、应急处理程序、事故调查办法、事故处理方案、组织机制建立、后期处置办法等），且有赔偿方案及措施。</p> <p>注：不符合最低入档要求的计0分。</p>
			<p>(5) 服务团队（满分33分）</p>	<p>1. 管理人员（满分16分）</p> <p>(1)投入本项目的总经理、项目副经理：每有1人具有人力资源和社会保障部颁发的人力资源管理师证书（一级）的，得2分。满分4分。</p> <p>(2)投入本项目的其他管理人员（房务部经理、副经理；会务主管）具有大专（或以上）学历，且具有人力资源和社会保障部颁发的人力资源管理师证书（二级）的每有1人得0.5分，具有人力资源管理师证书（一级）的每有1人得1分。其他不得分，满分4分。</p> <p>(3)投入本项目的其他管理人员（餐饮部经理、副经理）具有大专（或以上）学历，且具有人力资源和社会保障部颁发的人力资源管理师证书（三级）或以上的每有1人得1分，最多得2分；具有中级或以上食品安全管理员证书的，每有1人得1分，最多得2分。其他不得分，满分4分。</p> <p>(4)投入本项目的其他管理人员（餐饮部行政总厨）具有二级（技师）或以上的厨师证书的得2分。其他不得分，满分2分。</p> <p>(5)投入本项目的其他管理人员（动力部经理）具有大专（或以上）学历，且具有应急管理部门颁发的高压电工证或人社部门或职业技能等级评价机构颁发的电工技师证的，每有1个证书得1分，满分2分。</p> <p>注：上述（1）-（5）项提供人员清单（人员不能重复）列明人员姓名、职称等信息，根据人员清单顺序提供证书复印件等相关证明材料，投标人单位为其缴纳的截标时间止前半年内任意一个月社保证明或聘用合同复印件，未提供或提供不全的不得分。</p> <p>2. 服务人员（非管理人员）（满分17分）</p> <p>(1)客房服务人员：具有人社部门或职业技能等级评价机构颁发的“客房服务员”职业证书，四级（中级）或以上职业证书的，每有1人得0.5分，同一人具有多个奖项的只计一次分，按最高等级计分。其他不得分，满分3分。</p>

				<p>(2) 餐饮部服务人员 (满分 7 分)</p> <p>① 厨师 (满分 6 分)：</p> <p>a. 中式面点师：具有人社部门或职业技能等级评价机构颁发的职业资格证书，四级（中级）或以上的，每有 1 人得 0.5 分，同一人具有多个奖项的只计一次分，按最高等级计分。其他不得分，满分 3 分。</p> <p>b. 中式烹调师：具有人社部门或职业技能等级评价机构颁发的职业资格证书，四级（中级）或以上的，每有 1 人得 0.5 分，同一人具有多个奖项的只计一次分，按最高等级计分。其他不得分，满分 3 分。</p> <p>② 餐饮服务人员：具有人社部门或职业技能等级评价机构颁发的“餐厅服务人员”四级（中级）或以上证书的，每有 1 人得 0.5 分，同一人具有多个奖项的只计一次分，按最高等级计分。其他不得分，满分 1 分。</p> <p>(3) 动力服务人员：具有应急管理部门颁发的低压/高压电工证，每有 1 人得 1 分，满分 3 分。</p> <p>(4) 人员荣誉证书 (满分 4 分)</p> <p>上述(1) (2)项投入服务人员中，每有 1 人荣获能手荣誉称号的得 0.5 分，满分 1 分。每有 1 人荣获服务技能大赛一等奖的得 1 分，二等奖的得 0.5 分，其他不得分；本项不重复计分，同一人具有多个奖项的只计一次分，按最高奖项计分，需提供有效证明材料，满分 4 分。</p> <p>注：上述(1)-(4)项提供人员清单（人员不能重复）列明人员姓名、职称等信息，根据人员清单顺序提供证书复印件等相关证明材料，投标人单位为其缴纳的截标时间止前半年内任意一个月社保证明或聘用合同复印件，未提供或提供不全的不得分。上述提及的职业技能等级评价机构应已在地方人社部备案并可在职业技能等级评价机构公示查询系统查询到。</p>
3	商务分 (满分 25 分)	25 分	<p>(1) 投标人 2020 年以来获得过国家级或省、市级颁发的奖项（含：服务业标准化示范单位、中国饭店金星奖、安全生产优秀企业、卫生先进单位等），提供证明文件清晰复印件或扫描件，每项得 1 分，满分 3 分。</p> <p>(2) 投标人 2020 年 1 月 1 日至今承接过同类管理服务项目（须同时包含客房、餐饮、会议管理服务），以合同复印件为准，每提供一份业绩得 2 分，满分 6 分。</p> <p>(3) 投标人承接的单个同类项目业绩中，有四星级（含）以上酒店管理服务业绩，每提供一个加 2 分，满分为 6 分。（注：除合同复印件外，还需提供旅游局或全国旅游星级饭店评定委员会依据《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T 14308-2023）标准评定并颁发给所服务的饭店/酒店的星级证书（或证明）复印件，否则不予计分）</p> <p>(4) 投标人 2020 年 1 月 1 日以来，顺利完成过省部级或国家级会议接待</p>	

		活动的，每提供一份业绩得 2 分，满分 10 分。（注：投标文件中须提供合同或协议复印件，以及能体现与合同相对应的活动接待照片，或政府部门通知或接待证明。材料无法对应或不齐全的不予计分。）
<p>总得分=1+2+3</p> <p>备注：本项目为服务类项目，不涉及节能环保政策考核。</p>		

注：1. 计分方法按四舍五入取至百分位；

2. 因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

四、中标候选人推荐原则

综合评分法

1. 评标委员会根据原始评标记录和评标结果编写评标报告，并通过电子交易平台向采购人、采购代理机构提交。

2. 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 拟签订的合同文本

一般服务类：

合同文本

采购计划号：_____ 合同编号：_____

采购人（甲方）：_____ 供应商（乙方）：_____

项目名称：_____ 项目编号：_____

签订地点：_____ 签订时间：_____

本合同为中小企业预留合同：（是/否）。

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》以及本项目招标的中标情况，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、标准化的服务，甲乙双方遵循平等、自愿、公平、诚实信用的原则，经协商一致，就甲方选聘乙方对客房、餐饮、会议、教学、动力保障等管理服务事宜，订立本合同。

一、服务范围、服务内容、服务要求、服务标准：详见招标项目采购需求。

二、服务期限及合同金额

（一）服务承包期：2026年1月1日至2027年12月31日。

合同合计金额：人民币（大写）_____

（小写）¥_____

（二）承接服务前期及服务期满后须做好工作交接，乙方服务期满，须在1个月内与新中标人做好各类服务工作及材料的交接，经甲方确认交接完整，且新中标人能独立完成各项服务任务，乙方方可离场，确保工作有效衔接。服务期之外的交接期间不另行增加费用。

三、双方权利与义务

1. 甲方权利与义务

（一）审定乙方管理服务方案和工作计划，听取乙方管理情况报告，监督检查乙方各项方案和实施；

（二）协调、处理本合同生效前发生的遗留问题；

（三）法律、法规、政策规定的其他权利、义务。

2. 乙方权利与义务

（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。

（二）乙方按岗位设置方案，配齐人员，每月书面向甲方提供到岗人数明细表、工资发放记录、社保缴纳凭证及明细表等，甲方每月审核一次，如有人员缺岗，乙方应当在缺岗之日起20天内补齐。有人员增减、人员岗位变动的要在5日内向甲方书面报告、报备。

（三）结合甲方采购需求的项目要求及服务技术需求，每月以书面形式向甲方通报一次管理服务

实施情况、具体工作完成情况，每半年向甲方汇报一次工作总结。

(四) 乙方应按相关法律法规规定，履行本项目招标文件中规定的乙方应履行的义务。如因乙方未尽到相应责任，而导致甲方受到相关部门处罚的，由乙方承担责任。

(五) 驻甲方院内的乙方人员，住宿由甲方统筹安排，住宿费、水电费、燃气费收费标准按甲方相关制度执行。其中入住 12 号楼（集体宿舍）的水电费，按 10 元/人/月计，具体以实际入住人数核算。

(六) 法律、法规、政策规定的其他权利、义务。

四、工作质量评价及验收

乙方严格开展服务工作，并随时接受甲方的工作监督和指导，让甲方教职工及学员满意。

五、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。本项目合同金额包括全年服务团队的日常办公经费、办公用品费、厨房油烟道清洗费、工资薪酬、劳保福利、服装费（含发夹、厨师帽、一次性手套、一次性口罩、棉手套、袖套、水鞋、围裙）、伙食费、饮用水费、加班费、奖金、管理费、体检费、税金（税率：合同履行期国家税率如有调整的，本合同费用不变）、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

(二) 伙食费结算形式：乙方须每月（按每月 30 日计），按伙食费 25 元/人/天的标准乘以甲方实际要求人数，将月伙食费用总额（25 元/人/天×30 天×200 人=150000 元/月）一次性支付给甲方食堂。

缴纳伙食费账户信息：

开户名称：广西百色干部学院食堂

开户银行：中行百色新兴支行

银行账号：614571327542

(三) 租金、水电及燃气费结算形式：

(1) 按甲方相关制度执行，其中入住 12 号楼（集体宿舍）的水电费，按 10 元/人/月计，具体以实际入住人数，按月统计结算，由乙方统一将相关费用向甲方缴纳。如有离职的，在办理离职手续时向甲方缴纳相关费用。

(2) 学员超市租金 800 元/月，按年度结算，合同签订后一次性缴纳第一年租金 9600 元，第一年服务期满后 15 日内一次性缴纳第二年租金 9600 元。

(3) 学员超市电费按超市所安装的独立电表读数和甲方用电费用标准交纳，每 6 个月抄表结算一次。

缴纳水电费账户信息：

开户名称：广西百色干部学院

开户银行：农行广西百色市右江支行营业部

银行账号：20607001040017290

缴纳租金（公寓租金、学院超市租金等），按相关要求方式缴纳。

（四）服务费结算形式：

1. 预付款：无预付款。

2. 按月支付，每月支付_____。乙方先将当月伙食费按照甲方标准和实际要求人数一次性转入甲方食堂后，方可向甲方书面申请支付当月的服务管理费，经考评合格，双方认可后，乙方开具合法发票（增值税普通发票）给甲方，甲方及时付款。

六、服务管理质量保证及考评

1. **履约保证：**为保证服务质量，乙方在签订合同前向甲方一次性交纳合同总金额_____的履约保证金，共计人民币_____。乙方可自主选择以保险、保函等非现金形式缴纳履约保证金，或将履约保证金转账或电汇至甲方指定银行账户。履约保证金缴纳账户信息如下：

开户名称：广西百色干部学院

开户银行：农行百色市右江支行

银行账号：2060 7001 0400 17290

乙方按合同要求完全履约，如期完成服务内容，合同期满无服务质量问题的，乙方向甲方申请全额退还履约保证金（无息），如当月履约金被扣除，乙方需在下个月补足。

2. **服务质量评估：**甲方监管人员根据服务内容、质量标准、服务要求，每月对乙方进行日常考评至少 5 次，并组织考评小组集中考评一次。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《广西百色干部学院客房、餐饮、会议、教学、动力保障等管理服务考核办法》汇总的每月综合得分情况扣减服务费，具体如下：

①综合得分 \geq 90 分，不扣服务费；

②85 分 \leq 综合得分 $<$ 90 分，按履约保证金的 1%，扣减服务费；

③80 分 \leq 综合得分 $<$ 85 分，按履约保证金的 2%，扣减服务费；

④综合得分 $<$ 80 分，按履约保证金的 3%，扣减服务费，甲方有权要求更换本项目负责人，限期整改；

⑤一年内有二次 $<$ 80 分的，甲方有权提前解除服务合同，按履约保证金全额，扣减服务费。

3. **服务质量标准评价：**甲方监管人员根据采购需求的项目要求及服务技术需求对乙方工作完成情况进行评价，乙方需根据甲方要求提供定期工作项目的工作计划及完成工作清单。其中：清洗厨房烟道每年 2 次（含 3 号楼、5 号楼、12 号楼、8 号楼 ABCD 厨房灶台及烟罩管道、油烟机主机清洗），工作完成需经甲方验收合格，如未达到服务要求标准，每次从服务费中扣除相应费用 4.765 万元。

七、服务违约责任

1. 乙方原则按岗位设置方案，配齐人员，如有人员缺岗，要在缺岗之日起 20 天内补齐，否则甲方将按照缺人岗位的标准工资 \times 缺岗人数扣减服务费。

2. 乙方因自身原因导致事故的发生，造成的一切损失由乙方负责赔偿，并扣履约保证金的 5%。如有发生三次以上事故（含三次）的甲方有权解除合同。

3. 乙方承接甲方的工作任务，在约定完成的时限内须按照甲方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，甲方有权外请人员完成，所需费用从服务费中扣除；如因此导致甲方损失的，乙方还应赔偿甲方损失。

4. 乙方派驻本项目的负责人如果出现工作推委、执行力不强、工作长期达不到甲方要求、造成较大工作失误及其他严重事故的，甲方有权要求乙方撤换项目负责人，并承担相应责任，赔偿损失；乙方拒不撤换的，甲方有权解除合同。

5. 乙方提供的服务质量达不到合同约定标准的，甲方除了按照合同约定扣除履约保证金、或服务费用、或相应费用外，如因此造成甲方损失的，乙方还应赔偿损失。

6. 损失包括但不限于甲方遭受的财产损失、向第三方支付赔偿款或罚款、为追索债权支付的律师费、诉讼费、保全费及保全保险费、公告费、鉴定费、评估费、公证费、调查费、交通费、差旅费等。

八、争议解决办法

1. 双方之间如对本协议产生争议，应首先进行平等协商以求公正解决。

2. 如协商不成，则提交甲方所在地有管辖权的人民法院诉讼解决。

九、签订本合同依据

1. 广西壮族自治区政府采购合同

2. 采购需求

3. 投标函

4. 开标一览表

5. 商务响应表

6. 技术规格偏离表

7. 售后服务承诺

8. 中标通知书

十、通知送达

除本合同另有约定外，本合同提及的通知应为书面通知。

甲乙双方一致同意本合同列明的地址、电子邮箱、电话、传真等通讯信息为有效的送达地址、联系方式。与本合同有关的通知、资料或法律文书，送达至本合同列明的通讯方式的，即视为送达。甲乙双方一致同意采取以下任一种送达方式的，均为有效送达：以专人送达的，被送达方签字之日视为送达，如拒绝签收的，送达方采取现场留置方式送达的，即视为送达；以特快专递形式送达的，自邮件发出之日起的第三日（以快递单据为准），视为送达（被退回的，退回之日视为送达）；采用数据电文形式发送的，收件人指定特定系统接收数据电文的，该数据电文进入该特定系统的时间，视为送达时间（被退回或发送不成功的，则发送时间视为送达时间）。在前述送达方式均无法送达时，甲乙双方方可选择公告方式送达，采用公告方式送达的，在报纸媒体公告发布之日，视为送达。一方联系方式有变的，应当及时书面通知另一方，另一方未收到通知的，原通讯信息（方式）依旧有效。

十一、本合同一式伍份，具有同等法律效力，采购代理机构执一份，甲方执叁份，乙方执一份。本合同甲乙双方签字盖章后生效。

十二、本合同其他未尽事宜应由甲、乙双方协商一致后签订书面补充协议，补充协议作为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

甲方（章） 年 月 日	乙方（章） 年 月 日
单位地址：	单位地址：
法定代表人或者委托代理人：	法定代表人或者委托代理人：
电话：	电话：
电子邮箱：	电子邮箱：
开户银行：	开户银行：
账号：	账号：
邮政编码：	邮政编码：

第六章 投标文件格式

一、报价文件格式

1. 报价文件封面格式：

投 标 文 件

报 价 文 件

项目名称：

项目编号：

所投分标：

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：广西科文招标有限公司

我方已仔细阅读了贵方组织的_____项目（项目编号：_____）的招标文件的全部内容，授权_____（全权代表姓名）_____（职务、身份证号）为全权代表，现正式递交下述文件参加贵方组织的本次政府采购活动：

- 一、报价文件电子版一份（包含按投标人须知前附表要求提交的全部文件）；
- 二、资格文件电子版一份（包含按投标人须知前附表要求提交的全部文件）；
- 三、技术文件电子版一份（包含按投标人须知前附表要求提交的全部文件）；
- 四、商务文件电子版一份（包含按投标人须知前附表要求提交的全部文件）；

据此函，签字人兹宣布：

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、我方同意自本项目招标文件“第三章 投标人须知”第一节 投标人须知前附表 第 21.2 项规定的投标截止时间（开标时间）起遵循本投标函，并承诺在“投标人须知前附表”第 17.2 项规定的投标有效期内不修改、撤销投标文件。

3、我方所递交的投标文件及有关资料都是内容完整、真实和准确的。

4、如本项目采购内容涉及须符合国家强制规定的，我方承诺我方本次投标（包括资格条件和所投产品）均符合国家有关强制规定。

5、如我方中标，我方承诺在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内，根据招标文件、我方的投标文件及有关澄清承诺书的要求按第五章“拟签订的合同文本”与采购人订立书面合同，并按照合同约定承担完成合同的责任和义务。

6、我方已详细审核招标文件，我方知道必须放弃提出含糊不清或误解问题的权利。

7、我方同意应贵方要求提供与本投标有关的任何数据或资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

8、我方完全理解贵方不一定接受投标报价最低的投标人为中标供应商的行为。

9、我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》第七十七条的规定，即供应商有下列情形之一的，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- (1) 提供虚假材料谋取中标、成交的；
- (2) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；
- (3) 与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；
- (4) 向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；
- (5) 在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的；
- (6) 拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的。

10、我方及由本人担任法定代表人的其他机构最近三年内被处罚的违法行为有：_____

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

12、与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址：_____

电话：_____

传真：_____

邮政编码：_____

开户名称：_____

开户银行：_____

银行账号：_____

投标人名称(电子签章)：_____

日期： 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：_____ 分标：_____

投标人名称：_____ 单位：元

序号	标的名称	数量及单位	单价（元/月）	一年合计价（元）	两年合计总价（元）
1	2026年至2027年客房、餐饮、会议、教学、动力保障等管理服务	24个月			
两年投标总报价合计金额大写：人民币_____（¥_____）					
服务期限：2026年1月1日至2027年12月31日。					

注：

1. 投标人的开标一览表必须加盖投标人公章并由法定代表人或者委托代理人签字，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由法定代表人或者委托代理人签字或者盖章，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各方公章，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。

投标人名称(电子签章)：_____

日期： 年 月 日

二、资格证明文件格式

1. 资格证明文件封面格式：

投 标 文 件

资 格 证 明 文 件

项目名称：

项目编号：

所投分标：

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、管理关系信息表

投标人直接控股股东信息表				说明
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	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”。
1				
2				
.....				
投标人直接管理关系信息表				说明
序号	直接管理关系单位名称	统一社会信用代码	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”。	
1				
2				
.....				

投标人名称(电子签章)：_____

日期： 年 月 日

4. 投标资格声明格式

投标资格声明函

致：广西科文招标有限公司

我方愿意参加贵方组织的项目名称：_____（项目编号：_____）的
投标，为便于贵方公正、择优地确定中标人，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

1、我方承诺已经具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条中规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件并按本项目投标文件“第三章”“第二节投标人须知前附表”中“资格证明文件组成”完整提供证明材料。

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、经查询，在“信用中国”和“中国政府采购网”网站我方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。

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

说明：

1. 投标人应当通过“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）和“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）查询投标人相关主体的信用记录。查询时间为本项目投标截止时间前10日至投标截止时间中任意一天。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的投标人，将被拒绝参与本项目政府采购活动。

2. 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。

3. 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。

投标人名称(电子签章)：_____

日期： 年 月 日

三、商务文件格式

1. 商务文件封面格式：

投 标 文 件

商 务 文 件

项目名称：

项目编号：

所投分标：

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；
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响应文件；

2. 投标人按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改投标文件或者响应文件；

3. 投标人之间协商报价、技术方案等投标文件或者响应文件的实质性内容；

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)：_____

日期： 年 月 日

4. 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)：_____

日期： 年 月 日

注：自然人投标的无需提供

5. 授权委托书格式

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）：_____

法定代表人（签字或者盖章）：__

委托代理人身份证号码：_____

投标人名称(电子签章)：

年 月 日

注：1. 法定代表人必须在授权委托书上亲笔签字或者盖章，委托代理人必须在授权委托书上亲笔签字，**否则按无效投标处理；**

2. 法人、其他组织投标时“我方”是指“我单位”，自然人投标时“我方”是指“本人”。

6. 商务要求偏离表格式（注：按项目需求表具体项目修改）

所投分标：_____分标

项目内容	招标文件商务要求	投标人的承诺	偏离说明
一、涉及项目的其他要求			
二、商务要求			
三、与实现项目目标相关的其他要求			

注：

1. 说明：应对照招标文件“第二章 采购需求”中的商务要求逐条作明确的投标响应，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”。

投标人名称(电子签章)：_____

日期： 年 月 日

7. 投标人业绩证明材料

投标人业绩情况一览表格式：

采购人名称	项目名称	合同金额 (万元)	采购人联系人及 联系电话

注：投标人根据评标标准具体要求附业绩证明材料。

投标人名称(电子签章)： _____

日期： 年 月 日

四、技术文件格式

1. 技术文件封面格式：

投 标 文 件

技 术 文 件

项目名称：

项目编号：

所投分标：

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。

3. 技术(服务)要求偏离表格式

技术(服务)要求偏离表

所投分标：_____分标

项号	招标文件要求			招标文件承诺			偏离说明
	标的名称	数量	项目要求及服务需求和标准	标的名称	数量	项目要求及服务需求和标准承诺	
1			1 2 3			1 2 3	正偏离（负偏离或无偏离）
2			1 2 3			1 2 3	正偏离（负偏离或无偏离）

注：

1. 说明：应对照招标文件“第二章 采购需求”中的“技术(服务)要求”逐条作明确的投标响应，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”。

投标人名称(电子签章)：_____

日期： 年 月 日

4. 拟投入本项目人员一览表格式

拟投入本项目人员一览表

所投分标：_____分标

序号	姓名	性别	年龄	拟投标本项目的职务或岗位	职称或资格或职业技能等证书名称		备注

注：1. 在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格式自行制表填写。

2. 附相关人员的身份证、职称或职业技能等证书复印件证明材料。

投标人名称(电子签章)：_____

日期： 年 月 日

5.投标人简介概况（对本项目服务总体要求的理解，包括但不限于：运营服务方案分、接管方案、员工绩效考核及激励、食品安全控制措施、服务团队等内容）

五、其他文书、文件格式

1. 联合投标协议书格式

联合体协议书

_____(所有成员单位名称)自愿组成_____ (联合体名称) 联合体, 共同参加_____(项目名称) 采购招标项目投标。现就联合体投标事宜订立如下协议。

1. _____ (某成员单位名称) 为_____ (联合体名称) 牵头人。

2. 联合体各成员授权牵头人代表联合体参加投标活动, 签署文件及对文件的盖章, 提交和接收相关的资料、信息及指示, 进行合同谈判活动, 负责合同实施阶段的组织和协调工作, 以及处理与本招标项目有关的一切事宜。

3. 联合体牵头人在本项目中签署和盖章的一切文件和处理的一切事宜, 联合体各成员均予以承认。联合体各成员将严格按照招标文件、投标文件和合同的要求全面履行义务, 并向招标人承担连带责任。

4. 联合体各成员单位内部的职责分工如下: _____。

5. 本协议书自所有成员单位法定代表人或者其委托代理人签字或者盖公章之日起生效, 合同履行完毕后自动失效。

6. 本协议书一式____份, 联合体成员和招标人各执一份。

注: 本协议书由法定代表人签字的, 应附法定代表人身份证明; 由委托代理人签字的, 应附授权委托书。

联合体牵头人名称 (盖公章):

法定代表人或者其委托代理人: (签字)

联合体成员名称 (盖公章):

法定代表人或者其委托代理人: (签字)

.....

年 月 日

2. 中小企业声明函格式

中小企业声明函（服务）

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）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）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（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。

附：

中小微企业划型标准

行业名称	指标名称	计量单位	中型	小型	微型
农、林、牧、渔	营业收入 (Y)	万元	$500 \leq Y < 20000$	$50 \leq Y < 500$	$Y < 50$
工业	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 40000$	$300 \leq Y < 2000$	$Y < 300$
建筑业	营业收入 (Y)	万元	$6000 \leq Y < 80000$	$300 \leq Y < 6000$	$Y < 300$
	资产总额 (Z)	万元	$5000 \leq Z < 80000$	$300 \leq Z < 5000$	$Z < 300$
批发业	从业人员 (X)	人	$20 \leq X < 200$	$5 \leq X < 20$	$X < 5$
	营业收入 (Y)	万元	$5000 \leq Y < 40000$	$1000 \leq Y < 5000$	$Y < 1000$
零售业	从业人员 (X)	人	$50 \leq X < 300$	$10 \leq X < 50$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$500 \leq Y < 20000$	$100 \leq Y < 500$	$Y < 100$
交通运输业	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入 (Y)	万元	$3000 \leq Y < 30000$	$200 \leq Y < 3000$	$Y < 200$
仓储业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 200$	$20 \leq X < 100$	$X < 20$
	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
邮政业	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
住宿业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
餐饮业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
信息传输业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 2000$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 100000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
软件和信息技术服务业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 10000$	$50 \leq Y < 1000$	$Y < 50$
房地产开发经营	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 200000$	$100 \leq X < 1000$	$X < 100$
	资产总额 (Z)	万元	$5000 \leq Z < 10000$	$2000 \leq Y < 5000$	$Y < 2000$
物业管理	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$100 \leq X < 300$	$X < 100$
	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 5000$	$500 \leq Y < 1000$	$Y < 500$
租赁和商务服务业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	资产总额 (Z)	万元	$8000 \leq Z < 120000$	$100 \leq Z < 8000$	$Y < 100$
其他未列明行业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

说明：上述标准参照《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号），大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限，否则下划一档；微型企业只须满足所列指标中的一项即可。

3. 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（盖公章）：

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。

第七章 质疑、投诉材料格式

1. 质疑函格式

质疑函范本

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：

质疑函制作说明：

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. 质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。
4. 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。
5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
6. 质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；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。

2. 投诉书格式

投诉书范本

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:

投诉书制作说明:

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. 投诉人若对项目的某一分包进行投诉,投诉书应列明具体分包号。

4. 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。

5. 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。

6. 投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

7. 投诉人为自然人的,投诉书应当由本人签字;投诉人为法人或者其他组织的,投诉书应当由法定代表人、主要负责人,或者其授权代表签字或者盖章,并加盖公章。