

## 第二部分 技术部分

### 第六章 项目采购需求

#### 一、说明：

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

#### 二、采购内容：

本项目采购标的[国家税务总局灵山县税务局 2023 年度及 2024 年度物业管理服务（物业管理部分）]对应的中小企业划分标准所属行业为物业管理；采购标的[国家税务总局灵山县税务局 2023 年度及 2024 年度物业管理服务（食堂管理部分）]对应的中小企业划分标准所属行业为餐饮业。

一、项目要求及技术需求			
项号	服务名称	数量及单位	项目要求及技术需求
1	国家税务总局灵山县税务局 2023 年度及 2024	1 项	<p>备注：国家税务总局灵山县税务局 2023 年度及 2024 年度物业管理服务包含：1. 国家税务总局灵山县税务局 2023 年度及 2024 年度物业管理服务（物业管理部分）；2. 国家税务总局灵山县税务局 2023 年度及 2024 年度物业管理服务（食堂管理部分）。</p> <p>第一部分 物业基本情况</p> <p>一、灵山县税务局机关办公大院，位于灵山县三海街道海峰路 130 号，有办公大楼 1 幢，建筑面积 3500 平方米，职工</p>

年度物业管理服务		<p>食堂招待所综合楼 1 幢，建筑面积约 800 平方米，是一个通透式围墙围合的四方大院，一个出入口。大院内有绿化约 3.5 亩，共有大小乔木、灌木 200 多株，绿篱花带、盆景、草本类约 2200 平方米及少量室内荫生植物。</p> <p>二、灵山县税务局江南路办公区大院，位于灵山县三海街道江南路 77 号，面积约 8000 平方米，有办公大楼一幢，建筑面积约 3000 平方米，职工食堂 1 幢，建筑面积约 360 平方米，是一个通透式围墙围合的四方大院，两个出入口。大院内有绿化约 2000 平方米，共有大小乔木、灌木 300 多株，绿篱花带、盆景、草本类约 2000 平方米及少量室内荫生植物。</p> <p>三、灵山县税务局和平路综合区，位于灵山县灵城街道和平路 48 号，有综合楼 2 幢，职工食堂 1 幢，建筑面积 6000 平方米，是一个四面围合的大院，一个出入口。</p> <p>四、灵山县税务局丰江路综合区，位于灵山县灵城街道丰江路 7 号，有综合楼 1 幢，建筑面积约 1800 平方米，是一个四面围合的大院，一个出入口。</p> <p>五、灵山县税务局第一税务分局（办税服务厅），位于灵山县政务服务中心三楼东大厅，面积 800 平方米。</p> <p>六、灵山县税务局新圩税务分局办公综合区，位于灵山县新圩镇新街，有办公综合楼 1 幢，建筑面积约 550 平方米，是一个四面围合的大院，一个出口。大院内有绿化约 250 平方米。</p> <p>七、灵山县税务局檀圩税务分局办公综合区，位于灵山县檀圩镇灵北路，有办公综合楼 1 幢，建筑面积约 450 平方米，是一个四面围合的大院，一个出口，大院内有绿化约 400 平方米。</p> <p>八、灵山县税务局武利税务分局办公综合区，位于灵山县武利镇中兴路 71-1 号，有办公综合楼 2 幢，建筑面积约 989 平方米，是一个四面围合的大院，一个出口。</p> <p>九、灵山县税务局陆屋税务分局办公综合区，位于灵山县陆屋镇，有办公楼 1 幢、办公综合楼 1 幢，建筑面积约 989 平方米，是一个四面围合的大院，一个出口。大院内有绿化约 150 平方米。</p> <p>十、灵山县税务局沙坪税务分局办公综合区，位于灵山县沙坪镇环山街 31 号，有办公楼 1 幢，综合楼 1 幢，建筑面积约 1210 平方米，是一个四面围合的大院，一个出口。</p> <p>十一、灵山县税务局石塘税务分局办公综合区，位于灵山县石塘镇新街，有办公综合楼 1 幢，建筑面积约 550 平方米，是一个四面围合的大院，一个出口。</p>
----------	--	---

十二、灵山县税务局江南路税务综合区，位于灵山县灵城街道江南路，有综合楼1幢的其中4套房间（2楼2套，6楼1套，7楼1套），是一个四面围合的大院，一个出口。

## 第二部分 服务项目及内容

### 一、物业管理

#### （一）办公区域部分

1. 清洁卫生，包括：楼梯及楼梯间、电梯间、门厅、走廊通道、天台、办公室、休息室、会议室、电教室、书屋、党建活动室、妇女之家、青年之家、阅览室、健身房、卫生间等。

2. 设施、设备运行和管理，包括：电梯、供电系统、供水系统、消防系统、高清监控系统、红外线安防系统等。

3. 会议服务，包括：座位、茶水、签到、资料文印及发放、清洁消毒等服务。

4. 维护公共安全，包括门岗值勤、巡视、监控、防盗、防火、灭火，在紧急情况下组织人员疏散；如有疫情，协助做好疫情防控工作。

5. 用水、用电，包括：办公楼大堂、会议室、走廊、卫生间、电梯间、路灯、停车场、值班室、公共区域照明开关管理以及水龙头关水检查，节约用水、用电。

6. 安全监控，有关监控影像资料的安全存放及保密服务。

#### （二）综合区域部分

1. 清洁卫生，包括：楼梯及楼梯间、走廊通道、天台、公共卫生间等。

2. 维护公共安全，包括：值勤、巡视、监控、防盗、防火、灭火，在紧急情况下组织人员疏散；如有疫情，协助做好疫情防控工作。

3. 用水、用电，包括：走廊通道、天台、公共卫生间等公共区域照明开关管理以及水龙头关水检查，节约用水、用电。

4. 安全监控，有关监控影像资料的安全存放及保密服务。

#### （三）公共区域部分

1. 公共区域，包括：大院、球场、停车场、车库、地下室、通道、绿化等区域的管理及清洁卫生。

2. 办公综合区域的“门前三包”（门前卫生、门前秩序、门前容貌）等。
3. 公共绿地、花木的养护管理和清洁。
4. 景观灯、路灯、楼梯灯的开关管理，公共水龙头关水检查，节约用水、用电。
5. 车辆行驶和停放秩序的管理服务。
6. 维护公共安全，包括门岗值勤、巡视、防盗、防火、灭火，在紧急情况下组织人员疏散。
7. 如有疫情，协助做好疫情防控工作。

（四）机关招待所部分

1. 招待所的公共区域管理和清洁卫生等服务。
2. 设施、设备运行和管理，包括：热水系统、照明系统、网络系统、卫生设备、空调设备等。
3. 如有疫情，配合做好疫情防控工作。

（五）电话接听部分

1. 接听电话，记录来电内容。
2. 信息传递，信息反馈等。

二、食堂管理

（一）食堂工作人员调配和管理。

（二）物料采购、菜肴制作、采购质量、服务质量、食品安全、清洁卫生、餐费结算等服务。

（三）公开物料采购情况。

（四）根据采购人需要合理搭配菜肴，制作、公开职工菜单。

（五）职工就餐服务、公务接待就餐服务等。

（六）如有疫情，配合做好疫情防控工作。

**第三部分 服务人员及配置**

一、物业管理服务

(一) 保安人员：共18人，其中县局机关（海峰路）4人，江南办公区4人，和平路综合区3人，丰江路综合区1人，新圩税务分局1人，檀圩税务分局1人，武利税务分局1人，陆屋税务分局1人，沙坪税务分局1人，石塘税务分局1人。

(二) 绿化兼办税服务厅送餐员：1人。

(三) 保洁员：共6人，其中县局机关（海峰路）3人，江南办公区1人，办税服务厅1人，和平路综合区1人。

(四) 水电工：1人。

(五) 会议服务员：共6人，县局机关（海峰路）3人、江南办公区1人、办税服务厅2人。

(六) 物业经理：1人。

## 二、职工食堂服务

(一) 主管厨师：1人，县局机关食堂。

(二) 面点师：1人，县局机关食堂。

(三) 厨师：共3人，县局机关食堂1人，江南办公区食堂2人。

(四) 县城职工食堂服务员：4人。

(五) 基层税务分局饭堂工作人员：共6人，其中新圩税务分局1人，檀圩税务分局1人，武利税务分局1人，陆屋税务分局1人，沙坪税务分局1人，石塘税务分局1人。

(六) 食堂管理员：1人。

## 三、人员配置要求

供应商配置的人员，身体健康，品行良好，责任心强，遵守法律法规，遵守纪律，服务命令，积极完成任务，并经采购人面试同意后才能上岗。

## 第四部分 服务双方权利义务

### 一、采购人权利义务

(一) 审议供应商提交的物业管理服务方案及管理制度。

(二) 审议供应商提出的物业管理服务年度计划。

		<p>(三) 根据需要审查供应商的人员配置方案、聘用合同、支付报酬证明材料。</p> <p>(四) 监督并配合供应商管理服务工作的实施及制度的执行。</p> <p>(五) 有权对供应商物业管理工作情况进行检查监督，查阅管理档案，提出整改意见。</p> <p>(六) 合同所指物业的建筑本体、设施、设备应达到国家验收标准要求。</p> <p>(七) 合同签订之后，采购人就本合同内的各物业向供应商的物业管理处无偿提供具备办公条件的物业管理办公室（有效期至合同期止）。</p> <p>(八) 负责处理非供应商管理原因而产生的涉及本合同物业管理内容范围各种纠纷和协调工作。</p> <p>(九) 按合同规定支付供应商本合同所指物业的物业管理费。</p> <p>(十) 维护供应商权利和地位，保障供应商正常工作，不得向第三方提供管理资料。</p> <p>(十一) 办公室协调供应商在涉及本合同物业管理内容范围管理上的各种关系。</p> <p>(十二) 按合同规定负责房屋及配套设施设备的更新更换费用。</p> <p>(十三) 承担法律法规规定由采购人承担的其他责任。</p> <p>二、供应商权利义务</p> <p>(一) 依照有关规定和本合同约定，制定物业管理服务方案及管理制度，对物业及其环境、秩序进行管理。</p> <p>(二) 依照合同约定向采购人收取物业管理服务费。</p> <p>(三) 建立物业项目的管理档案，供采购人随时查阅。</p> <p>(四) 按《物业管理情况及要求》进行养护、服务与管理。按竞标时所提供《服务承诺书》、《物业管理情况及要求》等所有的响应文件配备相应的人员，其中工程人员、水电工有相关从业资格证。</p> <p>(五) 不得将物业项目转让给其他物业管理服务企业，若将专项服务委托专业公司承担，需报采购人批准。</p> <p>(六) 负责编制物业管理服务年度计划。</p> <p>(七) 本合同终止供应商不再管理本物业时，必须向采购人移交全部借用的物品、管理用房。</p> <p>(八) 协助公安部门维护本物业管理区域内治安秩序、制止违法行为。在本物业管理区域内发生治安案件或者各类灾害</p>
--	--	---

		<p>事故时，应当及时向公安和有关部门报告，并协助做好调查和救助工作。</p> <p>（九）因供应商未能履行服务合同的约定，导致采购人人身、财产安全受到损害的，供应商应当依法承担相应的法律责任及经济赔偿。</p> <p>（十）供应商管理人员进行如下物业管理活动时，对采购人造成的财产损失可不承担民事赔偿责任：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 为救助他人生命而造成的必要财产损失（如有人在房间中企图自杀，物业管理者为救助人命，不得不破门、破窗而入）；</li> <li>2. 为避免采购人财产受损或可能受损而造成的必要财产损失（如失火又无人在内，为不使其造成巨大损失，物业管理者强行入内救助）；</li> <li>3. 为抓捕违法犯罪分子、制止不法侵害行为而造成的必要财产损失。</li> </ol> <p>（十一）本项目主管人员的更换，须在 30 日前书面通知采购人。经采购人同意后，方可更换。</p> <p>（十二）接受采购人的监督、检查，对采购人提出的合理整改意见，立即安排执行。</p> <p>（十三）供应商在物业管理工作全过程中，必须坚持节约原则，节约用水、用电，节约所有资源。</p> <p>（十四）供应商在竞标时所提供的响应文件应作为本合同附件，具有同等法律效力。</p> <p>（十五）接受物业管理行政主管部门的监督指导。</p> <p>三、物业房屋共用部位、共用设施、设备、公共场地、附属配套建筑和设施的维修、养护范围及费用承担</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服务范围 海峰路县局办公区、江南路税务办公区、办税服务厅和和平路综合区、丰江路综合区。</li> <li>2. 运行、日常养护范围及维修 <ol style="list-style-type: none"> <li>（1）电气系统线路线槽、熔断丝、插座插头、电气开关、灯头灯座、灯泡灯管光盘等故障维修的零配件更换。</li> <li>（2）供水系统的管道、水闸等故障维修的零配件更换。</li> <li>（3）局部油漆锈蚀的窗柜、栏杆、楼梯扶手。</li> <li>（4）供电设备、给排水设备、防盗监控系统设备的清洁、润滑及调试加固。</li> </ol> </li> <li>3. 更新（换）范围</li> </ol>
--	--	---

电气路线槽、熔断丝、插座插头、开关、灯头灯座、灯泡灯管光盘、水闸、水管等的更新（换）。

4. 养护费用承担方

更新（换）的零配件费用由采购人承担，零配件的更新（换）实施由供应商负责。

四、食堂就餐费用结算方式

1. 职工就餐：由采购人与供应商友好商议：采用供应商按照采购人确定的标准，零利润采购、制作和提供服务，职工与供应商直接结算。

2. 会议、接待用餐：根据采购人签字的确认单按月结算费用。每月15日前由供应商开具正式发票给采购人后，采购人以银行转账方式支付上月的会议、接待用餐费用。供应商未按要求提供有效的发票，采购人有权拒绝付费且不承担任何责任。

**第五部分 物业管理服务考核标准、各岗位工作内容及规范**

序号	岗位	工作内容	工作时间（周期）	工作标准
1	门卫	安全防范、维护秩序、来人来访登记；如有疫情，协助做好疫情防控；发现安全隐患报告和处理。	全天 24 小时	确保办公、宿舍区、职工食堂、招待所的安全。
	安保		下班时间（上班时间在门卫岗）	
	巡逻		18 时至次日 7 时	
2	保洁岗	办公楼大堂	每天保洁	无烟头、纸屑、垃圾杂物，保持清洁；地面无污渍、保持光洁亮丽。
		卫生间	每天保洁	洁净、洗手台、镜面无污迹；无异味；及时更换卷纸、手纸、洗手液；天花顶、灯具无积尘、无蜘蛛网。
		办公室	每天保洁	桌面、椅子、沙发无积尘，地面无污渍；垃圾桶内清空。

					会议室	每次使用前、后	桌面、椅子无积尘，地面无污渍，杯子清洗、消毒，会场消毒。
					宣传栏	每月二次清洁	无明显污渍、积尘。
					走廊、楼梯	(1) 每天清扫、尘推各一次 (2) 每周拖抹一次 (含扶手、水管)	地面无痰渍、积尘、垃圾及其它污渍；玻璃、瓷砖、墙面无乱张贴、无明显污渍；天花顶和灯无蜘蛛网。
					招待所	每天保洁	物品摆放整齐；无垃圾、无污渍、无积尘、无异味；房上用品及时清洗。
			3	办公楼大院	大院	实际需要	无烟头、纸屑、垃圾杂物，保持清洁。
					门外人行道(门前三包)	实际需要	无垃圾杂物，保持清洁，保持秩序。
			4	办税服务厅保洁	前后台办公区	每天清扫、尘推各一次	无烟头、纸屑、垃圾杂物，保持清洁。
			5	职工食堂	人员管理	实际需要	持健康证上岗，按程序规范服务。
					物料采购	按采购人要求	物美价廉，质量保证，食品安全，卫生清洁。
					菜肴制作	按采购人要求	品种多样，搭配合理，色、香、味俱佳，食品安全，卫生清洁。
					清洁卫生	按采购人要求	餐具整洁，餐厅干净，垃圾及时清理，无油渍、无污渍、无虫害。
			6	绿化岗	植物日常养护，修	每天清理枯枝树叶，按需	长势良好，无枯黄，无虫害，造型大方，

		剪、施肥	淋水、修剪、施肥	错落有序，布局合理。
7	送餐	办税服务厅人员就餐	按采购人要求	及时，安全，卫生。
8	会议服务	会务	按采购人要求	报到准备，会议资料准备；会场摆放整齐；无垃圾、无污渍、无积尘、无异味，通风，光线适宜；茶、水充足；保密。
9	爱国卫生	组织实施	按采购人要求	公共区域无明显鼠迹虫害。
10	投诉处理	主管部门、业主投诉	立即处理	及时、有效。

（一）公共环境

1. 卫生达到国家爱卫优秀标准；
2. 定期进行卫生消毒灭菌；
3. 公共场地保持清洁，无废弃物；
4. 根据采购人的要求，对所辖物业进行虫害的杀除工作。

（二）园林绿化

1. 绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象；
2. 园林设施完好整洁，绿化物常绿常新，花草树林长势良好、无病虫害、无枯死。
3. 继续保持全国文明单位、自治区级文明庭院荣誉。

（三）交通秩序

1. 车辆进出有序；
2. 道路畅通、车辆停放有序。

（四）治安

1. 24小时值班巡逻，无失窃、被盗、被劫、打架斗殴、火灾事件发生，所管理物业公共秩序良好。
2. 各项工作须有应急预案，有专人负责。

(五) 服务考核标准

1. 物业管理制度健全，管理、服务落实到位。
2. 考核达标。服务考核标准结合实际另行制订。

(六) 服务考核标准（式样）

考核范围	考核细则	分项分值	扣分	实得分数	扣分原因
设施设备管理运行 (30)	管理操作岗位责任制及各项设备安全运行制度齐全。	5			
	设备操作人员持证上岗（专业技术证或岗位培训合格证）。	5			
	设备管理基础资料健全准确。	5			
	定期对员工岗位工作、技能进行考核，组织开展日查周检。	5			
	接到报修后，维修人员在15分钟内到达，现场一般维修30分钟内完成；问题较大的维修在不缺备料的情况下，当天完成。	5			
	加强巡检，确保各种设备设施运行正常，无超标噪音，无跑、冒、滴、漏现象发生。	5			
水电消防系统 (20)	有突发性火灾等应急预案，楼道设有消防疏散示意图和紧急疏散通道指示牌、应急灯，通道畅通。	5			
	各场所楼道按规定配有灭火器材。	2			
	加强对消防设施设备维护保养，有专人负责，每周对消防设施及系统作好巡检。	3			
	掌握停电、限电信息，接通知后，先发布信息，及时做好安排，	5			

				保证生产经营正常运行，对供电设备及线路做好例检工作。				
				掌握停水、降压信息，确保供水系统畅通。	5			
		餐饮 物业 服务 (40)		服务人员统一着装，衣着整洁。	2			
				服务工作符合规范，要求快捷、准确无误地完成工作。	2			
				服务人员按程序规范服务，技能娴熟且操作符合卫生要求，持健康证上岗。	3			
				物料采购物美价廉，质量保证，安全卫生。	5			
				菜肴制作品种多样，搭配合理，色、香、味俱佳，安全卫生。	5			
				餐饮菜肴搭配合理，色、香、味俱佳，品种常变化。	5			
				厨房卫生符合要求，无虫、鼠害等，厨具餐具整洁消毒。	5			
				食堂环境卫生每日清扫不少于3次，垃圾及时清理，墙面、地面保持整洁，无油渍、污渍。	5			
				服务人员个人卫生符合要求，熟食间必须符合五专（戴工作帽，常洗澡，冷菜操作戴口罩、手套）。	4			
				库房整洁通风且无鼠害，食品分类、分架、离地存放，无“三无”产品。	4			
		招待所服 务(10)		招待所保洁工作符合保洁程序和质量要求，楼道及室内卫生，符合质量要求。	5			
				招待所布衣洗涤收发及时，洗涤干净，熨烫平整。	5			
			合 计		100			

(七) 考核要求

1. 为加强对服务质量的考核，由采购人组织人员对供应商物业管理工作实行评分考核。
2. 考核每月开展，考核过程中采购人、供应商双方人员全程参与，发现问题，采购人随时做出记录，供应商签字确认，以此作为考核的凭据。
3. 考核实行百分制评分，服务质量考核标准定为达标、不达标。**[备注：考核得分 95 分以上（含 95 分）为达标，否则为不达标。]**
4. 当月考核不达标，采购人责令供应商限期整改，供应商在整改期限内整改不到位，服务质量达不到采购人要求的，扣减当月 10%的物业管理费；一年内累计两次考核不达标，且供应商整改不到位，采购人可提前解除合同，且全部履约保证金不予以退还。

#### 第六部分 服务工作流程及标准

##### 一、物业服务

##### （一）办公室、办税服务厅清扫程序及标准

1. 准备好工具。
2. 入室：办公室在采购人工作时间不影响工作前提下入室打扫。以分工合作形式对每间办公室进行清扫，进入室内后，先开灯，开窗，查看室内的情况，发现异常现象应向主管报告后再做清扫。清扫过程中发现有家具、设备损坏的，应及时上报主管或报给工程部处并做好记录。
3. 入厅：在非工作时间进行清扫，进入室内后，先开灯，掀开窗帘，查看大厅情况，发现异常现象应向主管报告后再做清扫。清扫过程中发现有办公桌椅损坏等情况，应及时上报主管并做好记录。
4. 清扫烟灰缸、垃圾篓、倒茶叶：在清倒烟灰缸时，要检查烟头是否完全熄灭，并负责将烟灰缸清洗干净擦干放回原位，烟、烟灰缸、打火机应摆放一起，整齐、干净。倒垃圾时，应注意垃圾篓内是否有可疑物品，确保后方可清理，对只有一两张纸或少量垃圾且垃圾袋未被污染的不用更换，直接倒掉垃圾即可。注意：套垃圾袋时必须拧稳边角，不可松脱，然后把垃圾篓放回原位。
5. 室内物品的抹尘：从门口或从窗台开始，由左至右或从右至左，依旧擦拭室内家具和墙壁等。擦拭每一件家具时，应

由高到低、由里至外，按顺序操作。物品包括文件柜、饰物、陈列品、饮水机、折叠床、衣柜、屏风等抹饰物，擦拭陈列品时切记要小心、抓稳、轻抹、轻放，一般情况下不得用腐蚀性的清洁剂。擦拭文件柜时应注意边缝是否有灰尘，电脑未关的情况下，不可乱碰按键，擦拭键盘架时应注意推、拉是否正常，边角是否有灰尘，擦椅子时应注意边角是否有灰尘、是否有头发，椅子腿是否有尘土，应及时清理干净，擦门窗、窗台时应注意边缝，玻璃无手印；擦饮水机时，应注意出水口杯座是否有咖啡渣或茶垢现象；擦拭衣柜、床、屏风、卡桌时应注意是否有头发、是否有灰尘等，抹尘时顺便连带。对大幅墙面、天花板、踢脚线的擦拭可分为隔天擦拭或定期擦拭。

6. 擦拭桌面时，应由高至低，先里后外，桌面上的物品应轻拿轻放，擦拭完后，按业主习惯的固定位置放好不得乱动，若有空的矿泉水瓶、用过的一次性口杯、装有烟灰的纸杯可当垃圾清理。除有业主交待以外，桌面文件干净、摆放整齐，对电话应用消毒毛巾沾上酒精进行擦拭（定期消毒），对电脑擦拭应用干软抹布，发现局部污渍应及时处理。如发现业主遗留下的手表、项链、手机、钱包等贵重物品应及时向主管汇报或报给保安部门并做好记录。

7. 清扫地面：拖地或扫地顺序应按照先里后外、从室内最里处往外扫，从狭窄往宽敞处扫至门口，注意边角处及桌子、椅子及所有摆放的架空处，椅子等设备挪动后要原位摆好。对瓷砖地面应在做完以上工作后进行清扫，先扫后拖，先湿后干，而且定期对地面消毒。

8. 补充物品：对配备入室的纯净水、矿泉水、抽纸、茶叶等物品的补充应及时通知部门主管进行补充，并做好补充记录。

9. 清扫结束后，保洁人员退至门口，环视室内，无遗留工具，确认质量合格，然后关好门、关好灯、关好窗，退出并做好清扫记录。

#### （二）楼层公共区域清洁操作程序及标准

1. 楼层公共区域清洁，首先撤掉并清洗走廊垃圾桶，处理所有垃圾。

2. 对走廊、楼梯进行清洁，先湿拖，后干拖。

3. 清洗卫生间，清洗洗手台，补充低值易耗品。

4. 全面抹扶手及楼道设备的灰尘，摆放物品，检查设施设备，发现问题及时报修。

5. 整理工具箱。

		<p>(三) 大厅清扫程序及标准</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 检查大厅设备是否完好，发现问题及时报修。</li> <li>2. 对电梯门口的垃圾桶撤掉垃圾。</li> <li>3. 推尘：用尘推（扫把）将整个大厅地面进行除尘，以及大厅门口台阶进行清扫，在清扫时候注意花盆底部以及边角位置垃圾要彻底清扫。</li> <li>4. 拖地：对整个大厅进行拖地，拖地时应按照标准的拖地方法来拖，按规定路线进行拖到尽头，然后将依附在拖把上的灰尘抖干净，再进行巡回来拖。</li> <li>5. 抹尘：对大厅玻璃门（空调）进行抹尘，将玻璃上的浮尘、指印和污渍进行擦拭，保证玻璃干净明亮干净。抹尘时应从上到下，从里到外，左手拿干布，右手拿湿布，对不锈钢门框用干布来抹。</li> <li>6. 遇到雨天时，在大厅门口处放置踏垫和提示牌，以防客人滑跌，并定期将踏垫时行除尘或洗涤。</li> <li>7. 大厅的卫生每天不定期巡视，遇到脏了的地面要立刻拖干净。</li> </ol> <p>(四) 电梯清扫程序及标准</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 进入电梯后，检查电梯内的设备是否完好，发现问题及时报修。</li> <li>2. 对电梯地面垃圾进行清扫，保证地面清洁。（注意不要在抹完尘后清扫，避免抹完尘后扫起的灰尘再次浮于墙面上）</li> <li>3. 对电梯进行抹尘时，从门口开始进行环形抹尘，从上到下，从里到外，从左到右来进行。（因电梯墙面的材料都是不锈钢的，因此要用干布来擦，不能用其它湿布来擦）保证墙面、门扇无手印、无污渍，保证光亮干净。对灯具、天花板的设备进行除尘。（灯具、天花板每星期至少两次）</li> <li>4. 定期对整个电梯进行保养。（每月两次定期对墙面进行上油，对地面进行打腊）</li> <li>5. 完毕后环视电梯内一圈，检查是否有未完成的工作及遗留下的清洁工具。</li> <li>6. 每天不定期巡视电梯，保证电梯无手印、无污渍，光亮干净。</li> </ol> <p>(五) 会议室清扫程序及标准</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 进入会议室后，先开窗通风。</li> </ol>
--	--	---

		<p>2. 检查会议室内设备是否完好，发现问题及时报修。</p> <p>3. 用扫把将地面进行清扫，注意桌椅底部、边角位置的垃圾；注意不要在抹完尘后清扫，避免抹完尘后扫起的灰尘再次浮于桌椅面上。</p> <p>4. 对会议室进行抹尘：从门口开始进行环形抹尘，应从上到下、从左到右、从里到外；左手拿干抹布，右手拿湿抹布。注意：靠墙处、不锈钢及电器用干抹布；其它用湿抹布，抹尘时不应有重复动作，应节省时间提高工作效率；定期把家具抬起来进行清洁，较大物件应隔一至两天清洁一次，在清洁同时应检查是否已经干净，以及物品是否已经摆放整齐，并注意盆栽枝叶是否干净、摆放是否整齐。擦窗台同时注意擦窗、拉窗帘，纱帘与窗框对齐合上。玻璃至少一星期清洁一次。</p> <p>5. 桌面、椅面每天至少抹一次，桌子底、沙发椅底部以及凳脚隔天抹一次，每次抹完后要把桌椅归位，摆放整齐，行列间距保持一致。</p> <p>6. 如矿泉水、茶杯上桌的，先把矿泉水摆上最后摆上茶杯、烟灰缸，茶杯应摆在与椅子正前方，杯柄应在右边倾斜朝客人右手方向，烟灰缸视会议桌的大小，合适接待人数而定，放两个到四个平均分别摆在茶杯之间。</p> <p>7. 抹完尘后就对整个会议室地面用拖把环形拖一遍。</p> <p>8. 完毕后环视会议室一圈，检查是否有未完成的工作及遗留下的清洁工具。</p> <p>（六）公共卫生间清扫程序及标准</p> <p>1. 准备工作：将清洁工具、药剂、垃圾袋装入工具篮内一并带入卫生间内，带入前检查物品是否齐全，以免工作途中往返拿取影响工作进度。</p> <p>2. 撤垃圾：将卫生间内所有垃圾桶内垃圾清除，并换上干净的垃圾袋，如垃圾袋内垃圾及少，可用钳子钳出或倒入大垃圾内丢掉，并一起将地面垃圾清除。</p> <p>3. 清洗男、女厕所：洗蹲便器（小便池）将洁厕滴两点入蹲便器（小便池），用厕刷对其内水垢刷干净，注意出水口与入口逢内水垢，刷洗完后用水冲净并对小便池外部抹干，确保里外无毛发、污垢；最后抹地面时将蹲便器踏脚处抹干。</p> <p>4. 抹尘：对厕所内所有设施设备（如：厕所门、灯开关、厕隔板、隔板门、窗户、水阀开关、卷纸架等）进行抹尘，遵循从上到下、从里到外，环型抹尘的原则；完毕后隔板门应打开至门吸。</p>
--	--	---

5. 清洗云台：用洁布沾洗洁精对云台、洗手池、水龙头刷洗，注意洗手池出水口缝内水垢；水龙头接缝内应定期用牙刷沾牙膏进行洗刷；用水冲干净后抹干至无水迹、污垢、毛发，对玻璃镜面定期用洗洁精洗刷；对洗手台周边所有设施设备进行抹尘，遵循从上到下、从里到外，环型抹尘的原则。镜面应抹干至无水迹、污垢、毛发；对不锈钢质物品应保持干净光亮；云台上摆放物品应抹干水后按要求摆放整齐；将卫生间内所有地面先用干净的湿拖把从里往外拖干净，再用干拖把拖至无水迹、污垢、毛发，定期用洗洁精加去污粉对地面进行洗刷并用消毒水进行消毒，注意地漏是否通畅、无异味；视情况一星期两次或一次对墙面、窗玻璃抹尘。

6. 结束工作：保持卫生间内空气清新。补充卷纸或洗手液等需补物品，对卫生间环视一周检查是否有没完成工作，将所有工具、药剂带出，注意不要遗留在卫生间内。注：清扫期间应对所有设施设备进行检查，发现损坏应及时报修，确保正常使用。

7. 维持工作：清洁完毕后可进行其它日常清洁工作，但注意应每天不定期巡视卫生间的清洁情况，注意及时对云台、洗手池、水龙头、镜面、地面进行抹干，保持卫生间内的整洁。由于工作中使用过的拖把、抹布上带有尘土，如需要清洗拖把、抹布时应使用水槽，尽量不使用洗手池，以免影响洗手池的洁白光亮；而自行使用洗手池后应及时将其抹干，并注意镜面有无水迹。

（七）楼梯清扫程序及标准

1. 在清扫楼梯时，先将楼梯从上往下用扫把扫一遍。并检查各楼梯的灯以及开关是否完好，发现问题及时报修。
2. 对楼梯阶梯进行拖地，在拖地的同时也可对楼梯扶手进行抹尘，（因楼梯扶手的材料都是不锈钢的，因此要用干布来擦，其他用湿布来擦）并且将扶手柱子底下的盖子要拿起来抹尘，保证扶手无手印、无污渍，保证光亮干净）。
3. 对楼梯间的灯具、应急灯、天花板等设备进行除迹除垢。（随时要留意灯罩上是否有蚊子、虫子以及蜘蛛网，要是有的话要及时处理）
4. 完毕后环视一圈，检查是否有未完成的工作及遗留下的清洁工具。

（八）招待所客房整理程序及标准

程序	内 容	要 求
----	-----	-----

			准备工作	清洁用品	洁厕、洗洁精。
				清洁工具	一块干平布、四块湿抹布，毛刷、马桶刷、浴缸刷分别放置工作车、工具箱内。
				配备物品	卷纸、蚊香、大小垃圾袋、三巾、床上用品分类摆放在工作车内。
			进房程序	敲门自报身份	严格按进房程序操作。
				开门	填写好进房时间。
			开	开灯	检查所有灯具是否完好，发现问题及时报修，并做好记录。
				开窗	开窗、拉窗帘，保持房间内空气清新。
			查	检查	检查房内设施设备是否完好，发现有没关闭的电器，应在进房第一时间内关闭，发现损坏的及时做好工程报修工作；检查房间内是否有布衣清洗，如有核对布衣单，送交洗涤；检查房间内其它异现，发现问题及时向上级汇报。
			撤	撤垃圾	将垃圾倒出，换上干净的垃圾袋，注意有无业主遗弃贵重物品，如有应放回书桌上并给业主留言或报告业主管理部门；注意地面上有无垃圾并一起撤走；（可与卫生间内垃圾一起撤出）。
				撤水杯、烟缸、热水壶	将倒烟灰缸、茶水，将烟灰缸、水杯撤到卫生间内待洗；将热水壶内隔夜开水倒掉。
				撤床上用品及三巾	根据需求（或定时）将床上用品一张张撤掉，以免床单内夹杂着物品一并被撤出。
			铺	整理床铺	按中式铺床做床，注意床面整洁、平滑、美观；如不需要更换床上用品的，应用毛刷将毛发清除后将床面整理平整美观。
			抹	抹尘	围绕房间遵照环行整理、从上到下、从里到外，左干右湿的原则擦拭，避免遗漏；注意在擦电视、电话、灯泡时不可用湿抹布擦，以免发生意外；擦尘时应帮业整理书、报及

		物品的摆放，尽量不要有太大的移动，只需摆放整齐即可；检查家具、房内设施设备是否完好，做好工程报修工作。并在工作记录表上做好记录。
开	开灯、排气扇	检查卫生间灯、排气扇是否完好，将卫生间内异气排出。
洗	洗烟灰缸、水杯	将烟灰缸、水杯清洗干净后，控干水后，擦干外部水放回茶几上或业主习惯的位置。
冲	放水冲马桶	放水将马桶内杂物冲净。
刷	刷洗洗脸池	用清洁用品刷洗洗脸池，注意洗脸池的出水口和入水口，刷洗水龙头及水龙头后面墙壁，用水冲净以上部位泡沫，但不得冲镜子和插座处。
刷	刷洗洗脸池	用清洁用品刷洗洗脸池，注意洗脸池的出水口和入水口，刷洗水龙头及水龙头后面墙壁，用水冲净以上部位泡沫，但不得冲镜子和插座处。
	刷洗淋浴间	从高到低，每天用浴缸刷加清洁剂彻底擦洗，以免皂液堆积时间过长刷洗不下来。尤如淋浴架上放置有业主的物品，应将物品移出后再洗。注意淋浴玻璃、淋浴池内的污垢。检查地漏是否通畅。定期用小刷子刷洗淋浴喷头；将清洁液刷洗过的部位用清水冲净。
	刷洗马桶	用洁厕精刷洗马桶，注意出水口和入水口，如合页、盖板有污渍需如其刷洗。定期对马桶底座，后墙面、水箱进行除垢。
抹	抹尘、抹干水	用水清洗马桶后抹干水；用水清洗洗脸池后抹干水，首先确认浴台上业主的物品是否影响打扫，如有影响，可将业主物品轻轻移到一边，注意不要打碎业主的香水瓶等物品，并在清洗完后将物品放回原处，注意将物品底部水擦干。最后将前方玻璃镜面抹干。然后从门口开始围绕卫生间对毛巾架、卷纸架、热水器（管）抹尘，抹尘时检查卷纸是否需要补充将卷纸前端折也三角型，盖子压处留三公分。最后将淋浴间全面抹干水。
整	整理洗脸台和物品	将业主物品进行整理，整齐摆放在云台及淋浴架上。
盖	盖上洗脸池塞、	确保洗脸池、马桶内无毛发、水迹后将盖子盖上。

	马桶盖	
	擦地退出	用抹布将卫生间地面擦干无水迹，从里到内。
补	补充物品	补齐房间、卫生间内物品，拉上窗帘。
吸	吸尘	由里向外，注意家具底部及地角线边缘。
查	自查	环视房内一圈，检查是否有遗漏，及时做好整改工作。
关	关窗、灯、门	关好房间的窗户，并将窗帘拉好。 并房间灯及卫生间灯、排气扇，将卫生间门开启 30 角度，保持卫生间内通风透气。 关上房门，注意要回推房门，查看是否已完全关闭。
填	填写工作单 (含工程报修)	按工作单要求填写好每项内容，将工程报修情况对接。

(九) 热线电话接听

1. 必须在热线电话响后及时接通电话。
2. 能即时答复的即时答复，不能即时答复的按规定时限回复。
3. 必须使用普通话，吐字清楚，语气温和文明，使用必要的尊称，态度热情，耐心听取，通话中要报出自己的工号，以便接受监督，通话结束要询问当事人是否还需要其他帮助，并如实记录，同时对当事人的个人信息要保密。
4. 记录内容。必须快速、详细记录反映人所反映的内容，尽可能登记反映人的姓名、地址、联系方式等，便于反馈。整理汇总，便于保存和查核。
5. 及时分送（传递）到后台处置，收到办理结果后立即向反映人反馈，并详细记录反映人的意见，满意的整理归档，不满意的发回重办。

二、餐饮服务

(一) 炉灶工作流程

		<ol style="list-style-type: none"><li>1. 检查调料，并添加。</li><li>2. 根据原料和不同的烹调方法，进行分类摆放。</li><li>3. 打开排烟机，点燃炉灶。对原料进行预置处理。并对特殊味汁进行调制。</li><li>4. 根据开餐时间，安排工作人员，根据菜肴的成菜要求进行烹饪。</li><li>5. 餐时结束后，对工作区域进行清洁，清理保管好剩余调料。</li></ol> <p>(二) 切配工作流程</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 根据菜单领取所需原料。</li><li>2. 对需要涨发的原料提前进行处理。</li><li>3. 准备好配菜盘，根据烹饪要求对原料进行切配，并做好主副料的比例搭配。</li><li>4. 切配结束后，做好收尾工作，把剩余的原料用保鲜膜封好后分类保存。</li><li>5. 清洁工作区域，砧板洗净后立起摆放，刀具清洁后如刀盒存放。</li></ol> <p>(三) 白案工作流程</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 检查设备是否运转正常。</li><li>2. 根据餐单领取原料。</li><li>3. 根据餐单要求，制作馅料，及半成品</li><li>4. 根据餐单要求制作点心。</li><li>5. 餐时结束后，预备第二天的部分点心，如冷冻存放。</li><li>6. 清洁卫生区域及设备，物品归位。</li></ol> <p>(四) 餐具洗涤工作流程</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 检查设备是否运转正常。</li><li>2. 对餐具进行分类清洗。</li><li>3. 清洗结束后进行统一消毒。</li></ol>
--	--	--

		<p>4. 按照要求对餐具进行分类摆放。</p> <p>5. 工作结束后对工作区域进行清洁消毒。</p> <p>(五) 餐厅售卖操作标准</p> <p>1. 上菜：戴上口罩，手套，使用餐车进入厨房：上菜时注意荤素搭配，颜色搭配；每上一道菜时，必须检查这个菜肴是否合格，把关；菜上完毕后写菜名，擦拭盘边，记录菜肴，以便备案。</p> <p>2. 售卖：先看报餐情况，熟悉了解后准备分餐餐具；准时开门迎宾；分餐，尽可能帮助客人解决问题，不能解决的及时上报；发现异常情况的及时汇报。</p> <p>3. 收垃圾：准备好垃圾车及盆，注意餐具不要垒得太多，易破碎；要有小心轻放的意思，把勺子和碗归类放到指定的盒子里，免得丢失；当高峰期时，倒垃圾要小心轻放，以免损坏。</p> <p>(六) 炉灶厨师操作标准</p> <p>1. 灶面清洁，调料盒摆放整齐，调料盛装适量。</p> <p>2. 蔬菜焯水色泽鲜艳，油润有光泽，荤料处理无腥味和血水。</p> <p>3. 上浆、挂糊下料比例准确，出料形状饱满、口感鲜嫩。</p> <p>4. 调味准确，符合菜肴要求。</p> <p>(七) 切配操作标准</p> <p>1. 台面、砧板整洁</p> <p>2. 刀工精湛，下刀准确，原料粗细均匀长短一致，厚薄相等。</p> <p>3. 下料准确，合理搭配</p> <p>4. 干活涨发，方法得当，符合标准，物尽其用。</p> <p>(八) 白案操作标准</p> <p>1. 设备整洁，摆放整齐。</p> <p>2. 点心造型美观，味型，口感符合要求。</p>
--	--	---

			<p>3. 品种齐全，备料准确。</p> <p>(九) 餐费结算</p> <p>1. 记录每天报餐。</p> <p>2. 公开每天物料采购情况。</p> <p>3. 每月结算。</p>
<b>二、商务条款</b>			
★服务期限及地点	<p>1. 服务期限：2年。</p> <p>2. 服务地点：采购人指定地点。</p>		
★付款方式	<p>采购人按月向供应商支付物业管理费，每月所支付的物业管理费均相等（本月产生服务质量考核扣钱的除外）。每月15日前由供应商开具正式发票给采购人后，采购人以银行转账方式支付上月的物业管理费。供应商未按要求提供有效的发票，采购人有权拒绝付费且不承担任何责任。</p>		
★物业管理费用	<p>物业管理费用包括但不限于以下各项费用：</p> <p>1. 管理人员、服务人员的工资；</p> <p>2. 管理人员、服务人员的按国家规定缴交的社会保险、医保及国家规定必须缴纳的其他费用；</p> <p>3. 管理人员、服务人员的工作服等劳保用具的费用；</p> <p>4. 管理人员、服务人员的健康体检、健康证的费用；</p> <p>5. 管理人员、服务人员的意外保险；</p> <p>6. 法定税费；</p> <p>7. 物业公司合理利润。</p>		