

项目采购需求

说明：

1. 投标人提供的货物服务必须符合国家和行业标准。

2. 标“★”为实质性参数要求和条件，投标人必须满足并在投标文件中如实作出响应，否则投标无效；标“▲”为重点指标；无标识的为一般指标。

3. 投标人投标时必须在投标文件中对所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。

4. 本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业（投标人所属的两个行业均须同时满足落实政府采购政策的资格要求）：国家税务总局玉林市税务局 2026 年物业服务（物业服务部分）为物业管理、国家税务总局玉林市税务局 2026 年物业服务（餐饮服务部分）为餐饮业。

5. 最高限价：人民币（大写）叁佰壹拾万元整（¥3100000.00）。

一、技术参数、服务内容要求：

序号	标的名称	数量及单位	技术需求或者服务要求				
1	国家税务总局玉林市税务局物业服务（物业服务部分）	1 项	一、物业服务（物业服务）内容 综合服务、房屋及公共设施设施维护保养、保洁服务、绿化服务、保安服务、会议服务、应急管理。				
			二、物业服务范围				
			序号	服务区域	占地面积（m ² ）	建筑面积（m ² ）	总层数
1	国家税务总局玉林市税务局江岸路办公区（以下简称江岸路办公区）	15152.73	19844.50	地上 6.5+ 地下 1	办公楼及其附属设施、地坪及门前三包	广西玉林市玉州区江岸路 97 号	
2	国家税务总局玉林市税务局一环路办公区（以下简称一环路办公区）	12319.16	16285.21	地上 12+地 下 1	办公楼及其附属设施、地坪及门前三包	广西玉林市玉州区一环路北路 590 号	

3	国家税务总局玉林市税务局民主路办公区（以下简称民主路办公区）	6568.62	8214.50		办公楼及其附属设施、地坪及门前三包	广西玉林市玉州区民主中路175号
	合计	34040.51	44344.21			

如采购人有需要扩大或变更物业服务范围的，由采购人与中标人双方另行协商。

三、物业服务要求

1. 综合服务。发挥物业服务管理职能，提供相应保障服务，更好地服务采购人，包括但不限于：

（1）建立投诉处理机制：建立物业服务投诉渠道，如投诉电话、微信号、意见箱等，公布投诉处理流程等；及时接受采购人和职工的投诉反映，并及时解决所反映的问题，对受理的投诉应核实情况，及时处理并对采购人和职工提出的投诉进行答复。受理、处理投诉应留存记录。

（2）客户意见征集、处理：每半年至少一次，向客户采用走访、问卷调查等形式开展调查，并对调查结果进行分析，持续改进，及时反馈客户动态信息，客户日常反馈的意见应及时处理，并留有记录。

（3）物业档案资料管理。档案和资料的管理包括：清洁卫生管理档案、室内外绿化管理档案、房屋及公共设施设备维护保养档案、人事档案以及具体的管理方案，所有资料档案做到保存完整，管理完善，交接手续完备，检索方便准确。

（4）安排专人负责各科室报刊、杂志，桶装水派送等。

（5）对废纸、废塑料品、废电池及废灯具等废旧物品进行定点回收及清理搬运。

（6）配合采购人做好公共机构节能减排工作，每天晚上22点对办公区进行巡查，关闭楼道窗户及公共区域的非必要的照明设施。

（7）中标人能自觉维护公众利益，遵守办公区的各项管理规定。

（8）物业经理每天对各楼层巡查不少于两次，发现问题及时整改，提升服务质量。

（9）领用日常清洁药剂、清洁工具、洗手液、卫生纸及维修材料等易耗

		<p>品需拟定计划并建立台账管理。</p> <p>(10) 配合采购人做好节能减排、固定资产等管理工作。</p> <p>(11) 法定节假日或有重大活动的，按采购人要求协助做好氛围营造工作，如绿化、美化、宣传布置、悬挂灯笼、大型活动场地布置等。</p> <p>2. 房屋及公共设施设备维护保养。对房屋、供电系统、供水排水系统、消防设施等进行巡查、维护和保养。中标人接到采购人的报修事项后要在 1 天内完成维修，需要更换零部件的向采购人后勤部门申领，若由于客观原因无法在 1 天内完成的要及时向采购人后勤部门报备。</p> <p>(1) 房屋巡查、维护和保养。对物业管理范围内所有房产进行日常巡查，每月至少 2 次，做好每月每次巡查记录，如发现问题及时向采购人反馈汇报、并协助做好维护。</p> <p>(2) 供电系统巡查、维护和保养。负责对高低压电器设备、电线电缆、电器照明装置、柴油发电机等进行日常巡查（每月至少 2 次）、零星维修，发现故障或隐患要及时向采购人报告，维修所需的零配件材料费由采购人承担。中标人要制定停电应急处置预案，接到市政停电通知后立即通知采购人。</p> <p>(3) 供水排水系统巡查、维护和保养。对上下水道、阀门、管道、落水管、水泵、二次加压供水等系统和设备进行日常巡查（每月至少 2 次）、零星维修等，发现问题的要及时向采购人报告，维修所需的零配件材料费由采购人承担。接到市政停水通知要及时通知采购人；发现各种水管和水龙头漏水、滴水情况，及时维修处理；制定事故应急处理预案，严禁发生大面积泡水、泛水，长时间停水现象（由市政停水的情况除外）。</p> <p>(4) 消防设施巡查、维护和保养。加强对消防栓，灭火器、消防管道、烟雾报警器等消防设施和设备的日常巡查（每月至少 2 次），日常养护及运行管理等，发现问题的及时向采购人报告，配合采购人进行维修、更换。</p> <p>3. 保洁服务。保洁区域包括但不限于办公楼（区）内办公室、大厅、展厅、过道、楼梯、天台、电梯间、卫生间、茶水间、会议室等，办公区域道路、停车场（库）、球场、职工活动室、餐厅、活动室等所有公共场地及“门前三包”区域，包括单位责任清洁区的日常清洁。清洁工具、洗手液、卫生纸、清洁剂、化粪池清掏、灭虫除害等所产生的费用由采购人承担。具体保洁服务要求如下：</p> <p>(1) 保洁员应按照保洁作业频率和质量标准（详见采购需求附件 3）完</p>
--	--	---

		<p>成保洁工作。接到服务范围的临时保洁任务，需在 30 分钟内响应。</p> <p>(2) 物业经理每天不少于 2 次对保洁区域进行巡视检查，巡回保洁，确保干净、无异味、无灰尘、无杂物、无积水、无明显污迹、无油迹、无蛛网、无乱钉乱画，物品、桌椅摆放整齐有序、无杂物，卫生间、楼梯、电梯间等室内空间保持空气清新、无异味，公共部位无擅自占用和堆放杂物。</p> <p>(3) 卫生间的卫生纸及洗手液按要求及时补充或更换。</p> <p>(4) 清洁工具分区分类定点摆放，整齐、干净；卫生保洁要注意节约用水，做到人离水关；在清扫外围区域时注意行人车辆，要有安全作业标识，确保安全。</p> <p>(5) 做好垃圾清运工作。保洁员在作业中产生的所有垃圾必须倒入指定位置，所有生活垃圾必须做到日产日清，不得在管理区域内私自焚烧或随意倒放，垃圾箱外侧表面清洁、内侧无残留物；装修垃圾必须集中堆放，定期清运并进行消毒杀菌，不影响交通，不影响环境。</p> <p>(6) 定期组织管道疏导工作并根据天气状况，及时清理排水沟渠及排污管道，保持地下管道畅通。</p> <p>(7) 不定期检查化粪池情况，及时报告采购人处理，保持良好环境卫生。</p> <p>(8) 保洁员要求：思想端正，人员相对固定，并签订保密协议。</p> <p>4. 绿化服务。办公楼（区）室内外各类植株进行整形修剪土壤、水肥管理和病虫害综合治理等日常养护，绿化带、盆株的日常清洁和绿化生产垃圾的清运，办公楼（区）门前规定区域绿地的养护管理等。各类高大植株绿化整形修剪所产生的费用由采购人承担。绿化服务具体要求如下：</p> <p>(1) 及时铲除绿地、空地、屋顶、车棚、天台等处的杂草、杂物、青苔。</p> <p>(2) 不定期浇水。根据季节、气候、地域条件、绿地花木品种、生长期决定浇水量。</p> <p>(3) 定期松土施肥。根据花木生长期，花木品种和培植需要，定期对绿化地土壤进行松土和施肥，确保花木长势良好。</p> <p>(4) 定期修剪整形。修剪绿化带、草地及景观树，根据树木形态、观赏效果、树木品种和生长情况等因素定期进行修剪整形；要及时清理树枝、树叶、枯枝、杂草等，配合采购人对高大植株进行修剪，做好安全防范管理工作。</p> <p>(5) 不定期清除病虫害。根据病虫害发生规律实施综合治理，做到预防</p>
--	--	--

为主、综合防治，不得发生办公区内花木因病虫害而导致的枯萎问题。

(6) 喷洒农药要在节假日实施，对喷洒农药的植物，要挂牌警示，以防农药中毒。

5. 保安服务。包括但不限于办公楼（区）门卫和日常巡逻、防火、防盗、监控运行管理，车辆、道路及公共秩序维护，防汛、治安及其他突发事件处理等，保安服务所需配备的对讲机、服装、电筒、应急包等材料费用由中标人承担。中标人须严格按照国家相关法律法规及公安机关要求，及时履行自行招用保安员的备案及撤销备案手续。

(1) 门卫服务

①服务内容。保安员通过对采购人各物业出入口进行值守、验证、检查登记，杜绝可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内；查验出入人员的证件，办理登记手续，禁止无关人员进入；对出入的人员、车辆及其携带或装运的物品进行查验，防止采购人财物流失及违禁物品流入；指挥、疏导出入车辆，维护出入口的正常秩序；及时发现不法行为人，截获赃物，做好安全防范工作；协助采购人做好来访人员接待等工作；遇有重要活动，按照采购人安排配合完成相关工作；按规定填写岗位工作记录。

②岗位要求。熟记采购人有关门卫规章制度、出入手续，使用的各种证件、标志、车辆的牌号等；了解管理区域内的环境状况和安全措施；熟悉和掌握单位内部机构的分布、位置、联系方式；基本熟悉和掌握采购人内部人员情况；熟练使用本岗位配备的各种器械及工具装备；遵守保密制度规定，定期进行保密教育。

(2) 巡逻服务

①服务内容：保安员每天定时对办公区域进行巡查、安全检查、隐患排查等工作，检查、发现、报告并及时消除各种安全隐患。防止火灾、爆炸等事故或抢劫、盗窃等不法侵害；在巡逻过程中，对已经发生的不法侵害案件或灾害事故，应第一时间报警，并按照应急工作预案进行应急处置，采取相应措施保护现场、控制事态，且在 30 分钟内报告采购人；按规定做好巡逻记录。

②岗位要求：执行巡逻任务的保安员，应熟悉有关制度、规定及巡逻区域的重点目标；熟悉岗位周围的地形、地物及设施，熟悉应急设备的位置、性能和使用方法；熟记有关部门、人员的联系方式；熟练掌握处置一般问题和紧急情况的方法，自身解决不了的，能及时、准确报告采购人及有关单位；遇有正在实施的不法侵害行为时，应依法采取必要措施予以制止，第一时间报警，并在 30 分钟内报告采购人。遇有火灾、爆炸等事故，应第一时间报警，

按照应急工作预案进行应急处置，采取相应措施防止事态扩大，并在 30 分钟内报告采购人，同时要积极协助抢救受伤人员，并做好保护现场工作。

(3) 监控安防

①服务内容：办公楼的监控设施应 24 小时正常运行，执行轮流值班制度，保持完整的监控记录，保证对办公楼安全出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警；收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应第一时间安排人员及时赶到现场进行核查及应急处置；监控的录像资料应至少保持 30 天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。

②岗位要求：保障治安电话、紧急救援电话畅通，接听及时；不得擅自调取、外借和传播监控录像内容，内部人员如需查看监控录像，须经采购人后勤主管部门审批，严格履行登记手续后方可查阅；外部单位如因司法调查等特殊情况需调取监控录像的，须出具正式函件并经采购人后勤主管部门分管局领导审批后方可查阅、调取，同时由采购人派员全程监督外部人员查阅过程；按规定填写值班记录。

(4) 消防安全

服务内容：建立消防设备设施台账，了解掌握消防设备设施使用状态，确保消防通道畅通；定期开展消防培训和演习，签订安全责任书，保证值守人员掌握基本消防技能、熟练掌握防火、灭火知识、消防安全四个能力与消防安全四个知道及消防器材的使用方法，有自防自救能力；值守人员为第一义务消防员，具备应急突发事件处理能力；针对火灾、治安以及公共安全卫生制定各类应急预案，落实到位，及时报告，协助相关部门及人员采取应对措施。

(5) 停车场管理

①机动车辆。严格执行车辆出入登记；车辆停放整齐；如有夜间车辆进出，应核验人员身份，无误后方可放行；维护停车场秩序，车辆停放有序；停车设施安全有效；对违规的机动车辆进行劝阻；发现车辆有异常情况，应及时联系车主或向上级报告。

②非机动车辆。进入办公楼内的非机动车辆提供指定区域有序停放的服务。在场地内的车辆必须码放整齐，禁止乱停乱放；严格遵守岗位执勤规范，避免丢失事故发生。电动车充电应符合规范及采购人内部规定；原则上应拒绝共享单车进入管理区域。

(6) 搬运服务

为采购人所属办公楼提供基础搬运服务，包括：办公家具移位（桌椅、文件柜等单体重量≤100kg）、电子设备转运（台式电脑、打印机、投影仪等

常规办公设备)、文档资料搬运(标准档案箱单箱重量≤15kg)、绿植养护移位(盆径≤60cm的室内观赏植物)、日常物资周转(桶装水、办公耗材等消耗品)等。

6. 会议服务。办公楼(区)内发生的会前的物品准备、会场清洁、会场布置、会议期间的茶水供应、应急疏散、会议用品保管等,会议服务的茶叶、水杯、纸巾等材料费由采购人承担。会议服务具体要求如下:

(1) 会议室及其用品管理:茶具严格清洗、消毒、保存,达到卫生安全标准,对公共区域的物品进行有效管理,定期进行清点。

(2) 根据采购人要求、场地大小、用途,明确摆放规定,做好会场和活动场地的布置。

(3) 及时做好会务服务:会前30分钟必须要做好会前准备工作,如物品准备、会场布置等;会前准备好茶水,茶水间隔40分钟至少要续水一次;中间休息及时整理好座椅、桌面用品。做好会前会后的保洁工作。

(4) 制定有关会议、活动突发事件的应急预案,确保所有时段的会议需求能够即时响应(包括法定节假日及公休日);召开会议,物业服务人员务必提前对水、电、空调等设备的情况进行检查。

7. 应急管理。制定各类突发事件(包括但不限于出现灾害性天气、地震、突发火灾、停电、供水管道爆裂、突发治安或刑事事件等)的应急预案。发生突发事件启动应急处置预案进行应急处置,并在30分钟内向采购人报告,配合做好安全稳定、防灾减灾工作。市政停电时,具备应急电源的办公楼必须10分钟内切换到备用电源恢复供电。

四、物业服务目标

1. 服务目标

服务目标是:为采购人工作人员创造高效、便捷、安全、卫生的办公生活环境,为外来人员创造文明、舒适、温馨的办事环境。

2. 服务应达到的各项指标要求,全体物业服务人员须统一着装,佩戴统一标志,仪表端庄、大方,衣着整洁,表情自然和蔼、亲切,迎送接待来访人员时,用语准确,称呼恰当,问候亲切,语气诚恳,耐心细致;使用文明用语,不使用服务忌语。达到以下指标:

① 杜绝火灾责任事故和其他安全事故;

② 环境卫生、清洁率达99%;

③ 消防设备设施完好率100%;

- ④房屋、门窗完好率 99%;
- ⑤车库设备完好率 98%;
- ⑥零星维修、报修及时率 99%，返修率≤1%;
- ⑦服务有效投诉≤5%，处理率 100%;
- ⑧会议服务及时率 100%;

五、服务人员要求（物业服务）

1. 服务团队（物业服务）配置需求。配备需求服务人员为 49 人以上（本项所称的“以上”、“以下”、“内”、“以内”，包括本数；所称的“不足”，不包括本数），且必须满足服务工作需要。物业服务人员共 49 人，人员分配表：

序号	服务区域	物业经理	保安员	保洁员	绿化员	工程维修人员	会务员	
1	玉林市税务局江岸路办公区	1	11	9	1	3	3	
2	玉林市税务局一环路办公区		6	8			1	1
3	玉林市税务局民主路办公区		4	2			/	
合计 49 人		1	21	19	1	3	4	

(1) 物业经理要求：50 岁以下，大专以上学历，有 5 年物业管理工作经验，身体健康，具有良好的沟通、协调能力，有耐心，好学，服务意识强，会操作办公软件，有较强的组织管理能力、协调能力；

(2) 保安员要求：男性 50 岁以下，女性 45 岁以下，具有初中学历以上，身体健康，能吃苦耐劳，有良好的服务意识，纪律性与责任心强；具有 1 年保安工作经验。

★保安员应持公安机关颁发的保安员证。

(3) 保洁员要求：男性 55 岁以下，女性 50 岁以下，具有初中学历以上，身体健康，能吃苦耐劳，有良好的服务意识，纪律性与责任心强；需具有 1 年保洁工作经验。

(4) 绿化员要求：男性 55 岁以下，女性 50 岁以下，具有初中学历以上，身体健康，能吃苦耐劳，有良好的服务意识，纪律性与责任心强；需具有 1 年绿化工作经验。

(5) 工程维修人员要求：男性，55 周岁以下，身体健康，能吃苦耐劳，有良好的服务意识，纪律性与责任心强。具有 3 年水电维护工作经验，能对消防设施（设备）开展巡查、养护及运行管理，且具有普通会议音响设备基本调试、基础维修技能，持消防设施操作员证或建（构）筑物消防员证书优先。

★工程维修人员均应持有效的《特种作业操作证》（操作项目：低压电工作业）。

(6) 会务员要求：女性，40 岁以下，身高 1.60 米以上，应具备高中以上学历，熟练使用电脑办公软件，形象良好，政治意识强，保密意识强，身体健康，具有 1 年会务工作经验。

2. 中标人在项目进场服务前须对所有服务人员进行健康体检，体检合格，无传染疾病及精神病等不能控制自己行为能力的疾病病史，将体检报告交采购人核对无误后，方能进场开展服务。

3. 所有服务人员要求责任心强，无违法犯罪记录，具备相关专业知识或技能。

4. 中标人须严格遵守国家及项目所在地劳动用工相关法律法规，依法履行用工主体责任，保障服务人员的合法权益。

5. 拟投入本项目的**保安员、保洁员和绿化员**，投标人可以承诺中标后配备，但拟投入本项目的**保安员、保洁员和绿化员**必须满足或优于对应岗位的资历、条件要求，中标后按承诺的人员资历配备投入本项目。（**投标文件中提供承诺函，格式自拟**）

6. 物业服务人数不足要求且 10 个工作日内不及时补充的，采购人有权在相应月份扣减 5000 元/人的物业服务费（扣减金额=所缺人数*5000 元）。

7. 全体物业服务人员须统一着装，佩戴统一标志，仪表端庄，衣着整洁，态度热情，耐心细致；使用文明用语，不使用服务忌语。

六、物业服务考核办法

（本办法所称的“以上”、“以下”、“内”、“以内”，包括本数；所称的“不足”，不包括本数）

1. 采购人采取每月定期（详见采购需求附件 1：物业服务月度考核评分表）及不定期（详见采购需求附件 2：物业服务日常工作考核评分表）方式对中标人进行考核。

			<p>2. 采购人于每月前 5 个工作日内对上月物业服务进行定期考核，考核结论分“优”、“良”、“中”、“差”四档。其中：“优”为总分达 95 分以上，“良”为总分在 90 分以上不足 95 分，“中”为总分在 85 分以上不足 90 分，“差”为总分不足 85 分。</p> <p>考核结论为“优”的，不扣所属月份的物业服务费用；考核结论为“良”的，扣所属月份应付物业服务费的 5%（取整到元）；考核结论为“中”的，扣所属月份应付物业服务费的 10%（取整到元）；考核结论为“差”的，扣所属月份应付物业服务费的 20%（取整到元）；累计三次考核结论为“差”，或由于中标人责任，在合同履行期间发生安全责任事故造成人员或财产损失的，采购人有权依法解除合同。</p> <p>3. 采购人对中标人的服务质量不定期抽查，检查记录经双方签字确认后保存在采购人处。采购人有权根据检查结果，按物业服务日常工作考核评分表（详见采购需求附件 2）对中标人实施扣款，并下达书面整改通知责令中标人限期整改。中标人应委派物业经理陪同考核，采购人发现问题则当场告知。中标人应根据考核发现问题，自采购人当场告知后 5 个工作日内提出整改意见，及时落实整改。</p> <p>4. 物业服务费按月支付，次月支付上月物业服务费。当月实际支付物业服务费=应付物业服务费-不定期考核扣款-每月定期考核扣款。</p>																								
2	国家税务总局玉林市税务局物业服务（餐饮服务部分）	1 项	<p>一、物业服务（餐饮服务）内容</p> <p>为采购人物业服务区域的食堂提供餐饮服务。</p> <p>二、物业服务（餐饮服务）范围</p> <table border="1" data-bbox="502 1429 1380 1982"> <thead> <tr> <th>序号</th> <th>服务区域</th> <th>建筑面积(㎡)</th> <th>总层数</th> <th>物业类型</th> <th>坐落地址</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>国家税务总局玉林市税务局江岸路办公区（以下简称江岸路办公区）</td> <td>584</td> <td>2</td> <td>食堂、餐厅</td> <td>广西玉林市玉州区江岸路 97 号</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>国家税务总局玉林市税务局一环路办公区（以下简称一环路办公区）</td> <td>592</td> <td>1</td> <td>食堂、餐厅</td> <td>广西玉林市玉州区一环北路 590 号</td> </tr> <tr> <td></td> <td>合计</td> <td>1176</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	序号	服务区域	建筑面积(㎡)	总层数	物业类型	坐落地址	1	国家税务总局玉林市税务局江岸路办公区（以下简称江岸路办公区）	584	2	食堂、餐厅	广西玉林市玉州区江岸路 97 号	2	国家税务总局玉林市税务局一环路办公区（以下简称一环路办公区）	592	1	食堂、餐厅	广西玉林市玉州区一环北路 590 号		合计	1176			
序号	服务区域	建筑面积(㎡)	总层数	物业类型	坐落地址																						
1	国家税务总局玉林市税务局江岸路办公区（以下简称江岸路办公区）	584	2	食堂、餐厅	广西玉林市玉州区江岸路 97 号																						
2	国家税务总局玉林市税务局一环路办公区（以下简称一环路办公区）	592	1	食堂、餐厅	广西玉林市玉州区一环北路 590 号																						
	合计	1176																									

如采购人有需要扩大或变更物业服务范围的，由采购人与中标人双方另行协商。

三、物业服务（餐饮服务）要求

1. 餐饮服务。采购人提供厨房、餐厅、厨房设备、餐具，中标人负责按照采购人要求加工、供应职工用餐（早、中、晚）、接待用餐、会议（培训）用餐以及食堂清洁卫生。食材采购由采购人负责，中标人配合验收。

（1）中标人按照采购人要求提供餐饮服务，包括但不限于菜肴制作、分餐、摆盘、餐具清洁、厨房清洁、餐厅清洁等服务。

（2）餐饮服务人员要爱惜厨房、餐厅的各项设备，每天进行清洁，设备出现故障要及时向采购人进行报告。

（3）餐饮服务人员要遵守食堂服务要求和食堂工作卫生标准（详见采购需求附件 4：食堂服务工作要求及标准）。

★（4）中标人应于合同签订之日起 30 日内办理好本项目的食堂《食品经营许可证》，并于合同到期之日起 10 个工作日内注销本项目的食堂《食品经营许可证》。

2. 服务人员要求

（1）中标人负责购买工作装，餐饮服务人员需统一着装上岗，做到衣冠整洁，干净卫生。

（2）中标人要对餐饮服务人员的思想道德、业务素质、安全健康等进行严格管理，规范服务操作程序。

（3）中标人应对餐饮服务人员进行岗前培训、在岗培训、转岗培训，以达到相应岗位技能要求。

（4）中标人须组织所有餐饮服务人员每年至少进行一次健康体检，并承担相应费用。所有餐饮服务人员须按相关规定取得有效的健康体检合格证明后方可上岗，未取得有效健康体检合格证明的，不得上岗。

3. 设备或设施要求

由采购人提供厨房设备、餐桌椅、餐具、清洁器具、消防和空调等设施，中标人进驻使用。中标人接收使用食堂的设备设施，应按采购人食堂固定资产明细表所列物品逐件核收、确认。如在使用过程中发生自然损坏的，中标人应及时告知采购人；若有人为损坏、缺失由中标人作出相应的赔偿。合同期满，采购人对设备进行清点移交，发现遗失或中标人损坏的，由中标

人负责照价赔偿。

4. 管理要求

(1) 中标人按国家餐饮行业的有关规定，严格按照《中华人民共和国食品安全法》的标准进行管理。

(2) 严格遵照相关食品安全和其他法律法规等要求规范操作，杜绝食品安全事故；严禁违规使用燃料，确保安全用电，杜绝火灾事故；积极做好食堂日常卫生保洁工作，有效的做好防“四害”工作，确保食堂环境卫生。因中标人管理不善等原因造成食物中毒或火灾等安全事故的，由中标人赔偿采购人及采购人食堂就餐人员的全部损失。因安全事故受到有关部门处罚的，由中标人承担主要责任。

(3) 中标人应建立节能、节约方面的工作制度，中标人要教育员工做好节能工作，不能浪费水、电、燃气等能源；在工作过程中，须爱护设施设备，对采购人提供的食材及餐厨用品要合理安排、节约使用、杜绝浪费。

(4) 中标人所出品的食品必须符合国家卫生安全标准，做到每一餐足量（每份饭菜数量足量、满足用餐总人数的需求）、质优（质量保证）、味美（色香味俱全）、品种多样化（每天列出供应品种，每周列出下周菜谱，每周要有新菜品出品）、食材新鲜、保质保温。按照规定做好每餐次每种食品留样。

5. 服务应达到的各项指标要求，餐饮服务人员须统一着装，佩戴统一标志，外表整洁，服务热情，使用文明用语，不使用服务忌语。达到餐饮服务按时率 100%、安全卫生率 100%。

四、服务人员要求（餐饮服务）

1. 服务团队（餐饮服务）配置需求，在物业经理的统一管理下承担餐饮服务。配备需求服务人员为 16 人以上（本项所称的“以上”、“以下”、“内”、“以内”，包括本数；所称的“不足”，不包括本数），且必须满足服务工作需要。餐饮服务人员共 16 人，人员分配表：

序号	服务区域	主厨	副厨(其中 2 名兼面点师)	厨务员(其中 2 名兼接待员)
1	国家税务总局玉林市税务局江岸路办公区（以下简称江岸路办公区）	1	3	6

2	国家税务总局玉林市税务局一环路办公区（以下简称一环路办公区）	1	2	3
合计 16 人		2	5	9

(1) 主厨要求:

男性 55 岁以下，女性 50 岁以下，高中以上学历，身体健康，能吃苦耐劳，有良好的服务意识，纪律性与责任心强，具有 5 年的厨师工作经历；

(2) 副厨要求:

①普通副厨：男性 55 岁以下，女性 50 岁以下，初中以上学历，具有 3 年的厨师工作经历，身体健康，能吃苦耐劳，有良好的服务意识，纪律性与责任心强；

②副厨（兼面点师）：男性 55 岁以下，女性 50 岁以下，初中以上学历，具有 3 年的面点师的工作经历，能兼任烹调和面点制作，身体健康，能吃苦耐劳，有良好的服务意识，纪律性与责任心强；

(3) 厨务员要求:

①普通厨务员：男性 55 岁以下，女性 50 岁以下，具有初中学历以上，身体健康，能吃苦耐劳，有良好的服务意识，纪律性与责任心强，具有 1 年相关厨务工作经验；

②厨务员(兼接待员)：女性，40 岁以下，身高 1.58 米以上，承担厨务兼食堂餐饮接待工作。具有初中学历以上，身体健康，能吃苦耐劳，有良好的服务意识，纪律性与责任心强，具有 1 年相关厨务工作经验；

★2. 全体餐饮服务人员均应具有健康证。

3. 中标人在项目进场服务前须对所有服务人员进行健康体检，体检合格，无传染疾病及精神病等不能控制自己行为能力的疾病病史，将体检报告交采购人核对无误后，方能进场开展服务。

4. 所有服务人员要求责任心强，无违法犯罪记录，具备相关专业知识和技能。

5. 中标人须严格遵守国家及项目所在地劳动用工相关法律法规，依法履行用工主体责任，保障服务人员的合法权益。

6. 拟投入本项目的厨务员，投标人可以承诺中标后配备，但拟投入本项目的厨务员必须满足或优于对应岗位的资历、条件要求，中标后按承诺的人员资历配备投入本项目。（投标文件中提供承诺函，格式自拟）

7. 物业服务人数不足要求且 10 个工作日内不及时补充的，采购人有权在相应月份扣减 5000 元/人的物业服务费（扣减金额=所缺人数*5000 元）。

		<p style="text-align: center;">五、物业服务考核办法</p> <p>（本办法所称的“以上”、“以下”、“内”、“以内”，包括本数；所称的“不足”，不包括本数）</p> <p>1. 采购人采取每月定期（详见采购需求附件 1：物业服务月度考核评分表）及不定期（详见采购需求附件 2：物业服务日常工作考核评分表）方式对中标人进行考核。</p> <p>2. 采购人于每月前 5 个工作日内对上月物业服务进行定期考核，考核结论分“优”、“良”、“中”、“差”四档。其中：“优”为总分达 95 分以上，“良”为总分在 90 分以上不足 95 分，“中”为总分在 85 分以上不足 90 分，“差”为总分不足 85 分。</p> <p>考核结论为“优”的，不扣所属月份的物业服务费用；考核结论为“良”的，扣所属月份应付物业服务费的 5%（取整到元）；考核结论为“中”的，扣所属月份应付物业服务费的 10%（取整到元）；考核结论为“差”的，扣所属月份应付物业服务费的 20%（取整到元）；累计三次考核结论为“差”，或由于中标人责任，在合同履行期间发生安全责任事故造成人员或财产损失的，采购人有权依法解除合同。</p> <p>3. 采购人对中标人的服务质量不定期抽查，检查记录经双方签字确认后保存在采购人处。采购人有权根据检查结果，按物业服务日常工作考核评分表（详见采购需求附件 2）对中标人实施扣款，并下达书面整改通知责令中标人限期整改。中标人应委派物业经理陪同考核，采购人发现问题则当场告知。中标人应根据考核发现问题，自采购人当场告知后 5 个工作日内提出整改意见，及时落实整改。</p> <p>4. 物业服务费按月支付，次月支付上月物业服务费。当月实际支付物业服务费=应付物业服务费-不定期考核扣款-每月定期考核扣款。</p>
二、商务要求		
1	合同签订日期	中标通知书发出后 30 日内。
2	★合同履约时间、服务地点	<p>1. 合同履行时间：服务期限为 1 年。</p> <p>2. 服务地点：采购人指定的物业服务范围，详见技术参数、服务内容要求“采购人指定的物业服务范围”。</p> <p>3. 因国家政策变化、实施所需的客观环境变化或工作计划调整等原因导致</p>

		<p>相关服务停止或部分停止的，采购人有权提前终止或部分终止合同执行，费用按实际服务时间、实际服务范围和考核结果据实结算，不视为采购人违约。</p>
3	★报价要求	<p>1. 物业服务费包含以下（1）至（9）所列项目费用及物业服务所发生的一切成本利润的总和：</p> <p>（1）服务费用；</p> <p>（2）物业日常行政办公及后勤管理费（含人员制服费），如保安所需配备的对讲机、服装、电筒、应急包等材料费用。</p> <p>（3）物业管理公司与本项目直接有关的固定资产折旧费；</p> <p>（4）法定税费；</p> <p>（5）不可预见费用（含其他应由物业服务公司负担的费用）；</p> <p>（6）中标人须组织所有餐饮服务人员每年至少进行一次健康体检，并按相关规定取得有效的健康体检合格证明，方可上岗，并承担相应费用；</p> <p>（7）餐饮服务人员每月需向采购人缴纳 238 元/人的员工伙食费（该项伙食费由中标人承担，不得向餐饮服务人员收取）。</p> <p>（8）利润。</p> <p>（9）其他投标人认为需要列入的费用。</p> <p>2. 以下费用不需要中标人承担和支付：</p> <p>（1）办公楼（区）及食堂内保洁服务使用的清洁工具、清洁剂、洗手液、卫生纸、垃圾袋等低值易耗品。中标人每月向采购人申报下月低值易耗品计划，由采购人审核并采购，供中标人领用。</p> <p>（2）办公楼（区）内会议服务使用的茶叶、水杯、纸巾等材料。</p> <p>（3）供电系统用到的零配件材料费。</p> <p>（4）化粪池清掏、灭虫除害等所产生的费用。</p> <p>（5）高大植株绿化整形修剪费用以及绿化所产生垃圾的清运费、除草机、修剪机、肥料、杀虫药剂等材料费用。</p> <p>（6）燃料费用，燃料主要指发电机组及食堂使用的能源燃料等。</p>
4	★付款方式	<p>1. 采购人采取每月定期（详见采购需求附件 1：物业服务月度考核评分表）及不定期（详见采购需求附件 2：物业服务日常工作考核评分表）方式对中标人进行考核。</p> <p>2. 采购人于每月前 5 个工作日内对上月物业服务进行定期考核，考核结论分“优”、“良”、“中”、“差”四档。其中：“优”为总分达 95 分以上，</p>

		<p>“良”为总分在 90 分以上不足 95 分，“中”为总分在 85 分以上不足 90 分，“差”为总分不足 85 分。</p> <p>考核结论为“优”的，不扣所属月份的物业服务费用；考核结论为“良”的，扣所属月份应付物业服务费的 5%（取整到元）；考核结论为“中”的，扣所属月份应付物业服务费的 10%（取整到元）；考核结论为“差”的，扣所属月份应付物业服务费的 20%（取整到元）；累计三次考核结论为“差”，或由于中标人责任，在合同履行期间发生安全责任事故造成人员或财产损失的，采购人有权依法解除合同。</p> <p>3. 采购人对中标人的服务质量不定期抽查，检查记录经双方签字确认后保存在采购人处。采购人有权根据检查结果，按物业服务日常工作考核评分表（详见采购需求附件 2）对中标人实施扣款，并下达书面整改通知责令中标人限期整改。中标人应委派物业经理陪同考核，采购人发现问题则当场告知。中标人应根据考核发现问题，自采购人当场告知后 5 个工作日内提出整改意见，及时落实整改。</p> <p>4. 物业服务费按月支付，次月支付上月物业服务费。当月实际支付物业服务费=应付物业服务费-不定期考核扣款-每月定期考核扣款。</p> <p>5. 采购人付款前，中标人应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人收到发票后 10 个工作日内将合同款项支付到合同约定的中标人账户；采购人未收到合格发票的，有权不予支付，并不承担延迟付款责任。</p>
5	★验收方式及标准	<p>中标人向采购人提交物业管理的工作月报、问题受理处理记录、应急预案的电子版和纸质版，作为履约验收的依据。采购人依据招标文件的要求、投标文件的承诺、强制执行的国家、行业、地方标准履行合同进行验收，中标人提供的服务达不到验收标准的，不予验收，并且要求中标人进行整改，由于中标人责任，在合同履行期间发生安全责任事故造成人员或财产损失的，采购人有权依法解除合同，并不退还履约保证金。</p>
6	其他要求	<p>1. 中标人建立相关的标准化管理体系、提供绿色物业服务、切实保护企业从业人员的职业健康、职业安全等合法权益，采用标准化的管理方式为采购人提供优质的物业服务，同时确保对采购人、社会更负责任。</p> <p>2. 投标人可以根据项目要求，在投标文件中提供包括但不限于：综合服务及会议服务方案、房屋及公共设备设施维护保养、保洁、绿化服务方案、保安服务方案、餐饮服务方案、突发事件应急预案、综合实力、成功案例以及技术</p>

		力量等。
--	--	------

附件 1:

物业服务月度考核评分表

(如中标人投标承诺的考核评分表优于本表, 合同履约时将结合中标人投标承诺的考核评分表及采购人制订的考核评分表进行履约考核。)

年 月 日

序号	标准内容	分值	考核细则	得分
一	综合服务	10		
	员工着装规范, 佩戴明显标志, 工作规范、作风严谨	3	着装及标志一次不符合扣 0.3 分	
	物业档案资料齐全, 分类成册、管理完善, 查阅方便	3	档案资料不齐全一项扣 0.6 分	
	报刊、杂志分送及时	2	报刊、杂志分送不及时一次扣 0.2 分	
	建立投诉渠道, 定期向采购人征求意见, 并及时反馈	2	未建立投诉渠道扣 1 分, 未及时向采购人反馈一次扣 0.2 分	
二	房屋及公共设备设施管理	10		
	按照要求定期对房屋、供电系统、供水系统、消防系统进行巡查	3	未按要求定期进行巡查的, 一次扣 0.2 分	
	发现故障、隐患, 及时向采购人相关部门报备; 接到停水停电通知及时向采购人相关部门报备	2	未及时报备的, 一次扣 0.2 分	
	零星维修、维修及时率 $\geq 99\%$, 返修率 $\leq 1\%$	3	及时率符合 2 分, 不符合 0 分; 返修率符合 1 分, 不符合 0 分	
	工程维修人员有 3 年以上相关工作经验, 具有有效的《特种作业操作证》(操作项目: 低压电工作业)	2	符合 2 分, 不符合 0 分	
三	保洁服务	25		
	按照保洁作业频率和质量标准完成日常保洁工作	10	未按作业频率和质量标准完成日常保洁工作, 一次扣 0.2 分	
	接到服务范围的临时保洁任务, 需在 30 分钟内响应	3	未及时响应的, 一次扣 0.2 分	

	房屋公共部位保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；楼梯扶栏、天台、玻璃窗等保持洁净；公共场地和绿地无纸屑、烟头等废弃物	8	不符合要求的，一次扣 0.2 分	
	垃圾日产日清，定期进行卫生灭杀	2	每发现一处垃圾扣 0.1 分，未达到垃圾日产日清的扣 0.3 分，未定期进行卫生消毒灭杀扣 0.3 分	
	按要求进行巡视检查	2	未按要求落实的，一次扣 0.1 分	
	绿化服务	5		
四	绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象	1	符合 1 分，基本符合 0.5 分，不符合 0 分	
	花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，无斑秃	2	长势不好扣 1 分，其它每发现一处不符合扣 0.1 分	
	根据季节、花期变化进行修剪、施肥，确保园林美观。	2	符合 2 分，基本符合 1 分，不符合 0 分	
	保安服务	15		
五	有专业保安队伍，保安员熟悉工作区的环境，文明执勤，训练有素，言语规范，认真负责	2	符合 2 分，基本符合 1 分，不符合 0 分	
	实行 24 小时值班	3	值班记录不规范每处扣 0.1 分，发现人员缺岗每次扣 0.5 分	
	保安人员持《保安员证》	3	每少一个扣 1 分	
	落实巡逻制度，进行安全检查、隐患排查	3	巡逻记录不规范每次扣 0.1 分	
	对外来人员和物品的出入进行管理，落实检查、验证、登记制度	2	未按要求设登记本扣 1 分；未按要求落实出入管理每次扣 0.1 分	
	车辆进出有序，按指定位置、朝向停放	2	每发现一处不符合扣 0.2 分	
	会议服务	6		
六	按照采购人要求布置会场，包括桌椅摆放、屏风摆放、台牌摆放、宣传品宣传栏摆放等	2	未按要求落实每次扣 0.2 分	
	会前会后对会场进行清洁，地面桌面抽屉均无垃圾、灰尘	1	不符合每次扣 0.2 分	
	会员持有健康证	1	不符合每次扣 1 分	
	会前准备好茶水，会中每间隔 40 分钟续一次茶水	1	不符合每次扣 0.2 分	

	茶具严格清洗、消杀、保存，达到卫生安全标准，茶叶密封保存、按需领用	1	不符合每次扣 0.2 分	
七	餐饮服务	25		
	一日三餐按时开餐，按量供应饭菜，早餐品种不少于 6 种，正餐（中、晚餐）用餐标准每餐不少于一荤、一荤素、两素、一汤、一小菜，饭、粥、汤、小菜自助，品种种类满足采购人用餐标准。	4	不符合每次扣 0.5 分	
	餐饮服务人员持有健康证且在有效期内	3	每少一个扣 1 分	
	提供的食品安全、卫生，没有食品安全事件发生	6	出现食品安全事故，扣 6 分；出现食品卫生问题，按严重程度扣 0.5—6 分	
	餐饮服务人员工作过程应按卫生要求佩戴口罩、帽子、手套等。不在加工食品和发售场所吸烟，不面对食品打喷嚏、咳嗽及其他不卫生行为。员工患有痢疾、伤寒、活动性肺结核、化脓性皮肤病等疾病不得上岗。	4	不符合每次扣 0.2 分	
	严禁偷吃、偷拿厨房食品及原料，严禁私自带出厨房一切用具、餐具(包括零部件)。严禁私带自有食材进厨房加工、烹饪、保存。	3	不符合每次扣 0.2 分	
	做好厨房、餐厅、各类设备、餐具的清洁工作。餐饮器具使用前必须洗净消毒，消毒后及时放入保洁柜待用，保持干净、无油腻、无积水，并保存相关消毒记录。	3	每发现一个扣 1 分	
	严格按照规定做好反食品浪费，如食材新鲜度保存良好，可把每餐剩余食材加工利用到下一餐，严格执行绿色食堂争创工作。	2	不符合每次扣 0.2 分	
八	应急管理	4		
	按要求制定各类突发事件应急预案	1	无应急预案或应急预案明显不完整或不可行，扣 1 分	
	发生突发事件后第一时间启动应急处置预案进行应急处置，并在 30 分钟内向采购人报告。	3	符合 3 分，不符合 0 分	

考核人：

被考核人：

附件 2:

物业服务日常工作考核评分表

考核检查内容	扣款额度	备注
发生重大失责行为,造成严重后果者。	每次扣款 10000 元。	
工作人员服务态度端正,佩戴明显标志(工作牌),穿工服,讲文明礼貌用语、服从和接受采购人的指挥和检查。	每发现一次不合格者扣款 50 元。	
保安员务必坚守岗位严禁脱岗、值班(上班)时间喝酒、擅自离开岗位或睡觉。	每发现一次不合格者扣款 100 元。	
维护公共秩序时不准嬉笑打闹,不准看书、看报或进行其他与值班无关的事。	每发现一次不合格者扣款 50 元。	
保安区域严禁打架、斗殴、寻衅滋事的事件发生;严禁盗窃和人为破坏行为。	每发现一次扣款 500 元。	
消防设备、器材和消防安全标志是否在位,状态是否良好,发现破损应及时维修更换。	每发现一次不合格者扣款 100 元。	
安全通道无违规占用、无杂物堆放等现象。	每发现一次不合格者扣款 100 元。	
闲杂人员进入大楼,院内车辆乱停乱放,不及时制止者。	每发现一次扣款 50 元。	
建筑物内公共楼道、步行梯、电梯间、卫生间、大堂、门厅、会议室保洁及时、无死角。	每发现一次不合格者扣款 100 元。	
大楼外观完好、整洁,外墙、路面、绿地、散水坡、停车场、水池、楼梯入口台阶保洁及时、无死角。	每发现一次不合格者扣款 100 元。	
办公室内垃圾、地板污迹、室外垃圾及时清理,垃圾箱等环卫设备外表无污迹,垃圾箱周围无散落垃圾,污迹。	每发现一次不合格者扣款 100 元。	
雨、污水管井的井底无沉淀物,水流畅通;井盖上无污物,盖板无污迹。	每发现一次不合格者扣款 100 元。	
地面地漏完好无堵塞,无大面积积水,明沟、暗沟排水畅通,无垃圾,无溢流现象。沟盖板安装牢固、平稳。	每发现一次不合格者扣款 100 元。	
垃圾中转站、收集箱垃圾不能溢出,周围无散落垃圾,无明显污物。有效控制蝇、蚊等害虫孳生。	每发现一次不合格者扣款 100 元。	
绿化带、草坪、灌木定期浇水、修剪、养护、施肥,所有绿化长势良好,整齐美观,无病害、无斑秃无人人为损坏。	每发现一次不合格者扣款 100 元。	
值班室上班时喝酒、睡觉、擅离岗位者。	每次扣款 100 元。	

值班室保持清洁、卫生、通风、照明良好。	每发现一次不合格者扣款 100 元。	
设备机房（特指监控室和配电室，不包含信息中心机房）内整洁，无烟头无乱堆现象，保持机身洁净、仪表清晰，设备、阀门、管道工作正常、无跑冒滴漏。	每发现一次不合格者扣款 100 元。	
维修保养不及时造成设备故障问题者。	每次扣款 500 元。	
接到采购人报修，未能及时反馈，及时协助维修。	每发现一次不合格者扣款 100 元。	
态度蛮横、与采购人员或来访人员争吵、发生冲突。	每次扣款 200 元以上。	
发生有效投诉。	每次扣款 200 元以上。	
对所分配的工作处理不及时、不到位或置之不理者。	每次扣款 200 元。	
物业服务人数不足要求且 10 个工作日内不及时补充的	每缺一人扣款 5000 元	
物业服务人员资质条件与采购需求不符且 10 个工作日内不及时更换的	每人扣款 500 元	

考核人：

被考核人：

附件 3:

保洁作业频率和质量标准

序号	清洁项目	作业频率	质量标准
1	公共地面(走廊、楼梯地面)	每天至少两次, 上午 7: 30 至 8: 30, 下午 4: 00 至 5: 00 清理, 全天保洁	保持清洁、无纸屑痰渍
2	办公楼走廊的挡雨墙、玻璃窗	挡雨墙墙面每天清洁一次, 玻璃窗每周擦一次	保持清洁, 无尘无污渍, 整齐明洁
3	办公楼、附属楼、食堂、大门两侧走廊天面	每周至少清扫尘及蜘蛛网一次	保持清洁、无蜘蛛网
4	办公楼公共卫生间	每天至少清洁两次、每周至少消毒一次, 每天清洁服务	保持清洁, 无异味, 无纸屑烟头等杂物
5	楼梯扶手、护栏	每天两次擦拭	无尘干净
6	辖区公共道路	每天 7: 30 至 9: 00 清扫一次, 全天保洁	无明显杂物、保持整条道路清洁
7	消防栓及相关的消防器材	每天进行保洁	无尘干净
8	绿化地及长椅	每天至少清扫一次	无烟头等杂物, 保持整洁
9	车库地面、天面	每天至少清扫一次	保持清洁, 无蜘蛛网。
10	附属楼楼顶	每周清扫一次	保持清洁
11	食堂	每次供餐后清洁一次	保持整洁、消毒
12	办公室桌面、地面	每周至少清扫二次	保持清洁、摆放整齐
13	职工活动室(球馆)	每天至少清扫一次地面, 擦拭一次职工活动室(球馆)器材, 保持卫生间、更衣室清洁无味	保持清洁、无蜘蛛网
14	展厅	每周清扫一次	无尘干净
15	会议室	有会议时每次会前会后各清扫一次地面, 擦拭一次会议桌椅; 没有会议时每周清扫擦拭一次	无尘干净

附件 4:

食堂服务工作要求及标准

一、食堂服务要求

工作内容	工作要求
一、安全管理	1、必须认真执行《中华人民共和国食品安全法》，并结合食堂的具体情况，建立健全卫生制度，使卫生工作经常化，确保疾病传染和食物中毒事件零发生。食堂内厨、仓库不允许存放任何有毒性药品。严防食品和药物混串造成食物中毒事件发生。
	2、做好防火、防盗、防毒和防破坏工作，确保安全事故零发生。
	3、必须建立严格的消防安全制度，落实各项消防安全管理措施，确保火灾事故零发生。
	4、食堂用火用电设备有专人管理负责。炉灶旁不准堆放杂物和易燃易爆物品。
	5、遵守安全法规，设备安全管理到位，做好安全教育及劳动保护工作。
二、健全各项规章制度	1、食品卫生管理制度；
	2、食堂环境卫生管理制度；
	3、餐饮服务人员健康检查制度；
	4、餐饮服务人员服务守则；
	5、餐饮服务人员岗位工作标准；
三、环境及用具卫生	1、保持餐厅地面清洁，窗户明亮，桌椅干净，天花板、墙壁无积尘、无蛛网。
	2、及时清理餐桌残留物，保持清洁，无油腻。
	3、冷冻设备无灰尘，无蜘蛛网，无油迹，生菜和熟菜分别存放。
	4、按照卫生标准，对锅、碗、瓢、盆、案板、菜刀、餐具等实行一洗、二刷、三冲、四消毒。
	5、保持货架、抽风系统、箱柜的整洁干净，洗物池做到无污、无苔。
	6、厨房、碗柜内物品摆放整齐，餐具密闭存放。
	7、消毒柜、餐具回收要及时清洗，餐具消毒才能给用餐人员使用。
	8、做好防鼠、防蟑、防蝇等防护措施。
四、食品卫生	1、认真执行《中华人民共和国食品安全法》的规定，严把采购关，使用绿色食品，严防食源性疾患的发生，做好食品安全管理，杜绝食物中毒事件发生。
	2、蔬菜要先拣后洗，保证菜肴无虫子、沙子、头发、杂物等。
	3、肉菜按规定程序清洗干净。
	4、每日制作的饭菜及下班后剩饭菜，必须随时清理和处理。

	5、熟食要加盖加罩，做好防尘防蝇工作。
五、食堂员工卫生守则、服务质量	1、餐饮服务人员每年进行一次健康检查，无健康证不准上岗。
	2、餐饮服务人员必须着整洁工作服，工作过程应按卫生要求佩戴口罩、帽子、手套等。
	3、个人衣物及私人物品不得带入食堂。
	4、餐饮服务人员要勤洗手、勤剪指甲，患有感冒等传染性疾病要主动报告，患病员工不能上岗。
	5、餐饮服务人员要遵守职业道德，做到礼貌待人，热情服务，文明用语。规定用餐时间内，餐饮服务人员应保持工作状态，禁止在工作时间内闲聊、吃饭，干工作以外的事情。
	6、严禁偷吃、偷拿厨房食品及原料，严禁私自带出厨房一切用具、餐具(包括零部件)。严禁私带自有食材进厨房加工、烹饪、保存。
六、饭菜质量及分量	1、一日三餐按时开餐，按量供应饭菜，早餐品种不少于6种，正餐(中、晚餐)用餐标准每餐不少于一荤、一荤素、两素、一汤、一小菜，饭、粥、汤、小菜自助，品种种类满足采购人用餐标准。
	2、菜品、面点每周至少更替一次新品种并公布，做到色香俱全饭菜质量好，得90%或以上职工认可。
	3、米饭软硬适中，不得有夹生或隔天剩饭剩菜。
	4、饭菜分量合理，质好量足。
	5、接待、会议、培训就餐的食材品种由采购人按次确定并交中标人实施。
七、反食品浪费	严格按照规定做好反食品浪费，如食材新鲜度保存良好，可把每餐剩余食材加工利用到下一餐，严格执行绿色食堂争创工作。
八、水电管理	1、下班时必须关闭各用水用电设备。杜绝长明灯、长流水的现象。
	2、使用拖把清理清扫，严禁长开水龙头冲洗地面和水沟。
	3、食堂的空调、音响、电视设备仅在就餐时使用，其余时间一律关闭。

二、食堂工作卫生标准

序号	工作卫生标准
1	切实落实食品安全“五四”制；
2	制定并落实食品制度；
3	禁止领用、加工以下食品： (1) 腐败变质、油脂酸败、霉变、生虫、污秽不洁、混有异物或者其他感官性状异常，含有毒有害物质或者被有毒、有害物质污染，可能对人体健康有害的食品； (2) 未经检疫或者检疫不合格的肉类及其制品； (3) 超过保质期或不符合食品标签规定的定型包装食品； (4) 其他不符合食品安全标准和要求的食品、添加剂等。
4	储存食品及器具放置须符合相关卫生规定，要有防水、防潮、防蝇、防鼠、防霉、防蛀等措施。
5	生熟食品存放的冰箱要分开，加工生熟食品的器具要分开，不可混用；
6	食品加工、供应： (1) 各种原料加工做到一摘、二洗、三清、四切配。 (2) 必须做到烧熟烧透，需要熟制加工的大块食品，其中心温度不低于 70 度，食品不得接触有毒物、不洁物。 (3) 加工烹调食品必须使用添加剂时，要在使用前看清其产品标签和说明书，标签模糊不清的或来源不明的添加剂不得使用；食品添加剂的使用必须符合《食品添加剂使用卫生标准》或国家卫生健康委员会公告名单规定的品种及其使用范围、使用量，不得凭经验随意扩大使用范围和使用量。 (4) 食品在烹调后至供应前不超过 2 个小时，若超过 2 个小时存放的，应当在高于 60 度或低于 10 度的条件下存放。剩余食品不得再次供应。
7	环境卫生。食堂应当保持内外环境整洁，采取有效措施，消除老鼠、蟑螂、苍蝇和其他有害昆虫及其孳生条件。 (1) 就餐场所确保工完场清，四壁无尘，窗明几净，室内保持通风。 (2) 地面无污水，无菜头和饭菜等杂物。下水道疏通无堵塞，垃圾桶（袋）加盖（扎口）、确保每餐必清。 (3) 操作间锅台无污秽物，瓷砖无污痕，炊具卫生。 (4) 餐厅桌凳摆放整齐，桌面清洁无油腻，地面干爽无积水，供应台、水池、天花板、空调、灯具等保持清洁。
8	餐饮器具清洗消毒保洁：

	<p>(1) 餐饮器具使用后应及时洗净，定位存放，保持清洁。消毒后的餐饮器具应贮存在专用保洁设施内备用，保洁设施应有明显标记。餐饮器具保洁设施应当定期清洗，保持洁净。</p> <p>(2) 餐饮器具使用前应按《餐饮器具清洗消毒推荐方法》的规定洗净并消毒。</p> <p>①清洗方法（采用手工方法清洗的应按以下步骤进行）：</p> <p>一刮。刮掉沾在餐饮具表面上的食物残渣、污垢；</p> <p>二洗。用含洗涤剂溶液洗净餐饮具表面；</p> <p>三过水。用清水冲去残留的洗涤剂。</p> <p>②消毒方法：</p> <p>热力消毒。包括蒸汽、煮沸、红外线等热力消毒方法。</p> <p>煮沸、蒸汽、高温消毒保持 100 度、保持 10 分钟以上；</p> <p>红外线消毒控制温度 120 度、保持 10 分钟以上；</p> <p>应严格按消毒设备所指示的时间消毒，定期检查并记录，保证消毒效果。</p> <p>③保洁方法：</p> <p>消毒后的餐饮具要自然滤干或烘干，不应使用手巾、餐巾擦干，以避免受到再次污染。</p> <p>消毒后的餐饮具应及时放入专用密闭式餐饮具保洁柜（间）保存，避免再次受到污染。</p> <p>应定期检查消毒设备、设施是否处于良好状态。采用化学消毒的应定时测量有效消毒浓度。</p> <p>不得重复使用一次性餐饮具。</p> <p>保洁设施的内外应洁净、干爽，保洁设施内不得存放其他物品。已消毒和未消毒的餐饮器具应分开存放。</p> <p>餐具摆台超过当次就餐时间尚未使用的应收回保洁。</p> <p>盛放调味料的容器应定期清洗消毒。</p>
9	<p>餐饮服务人员个人卫生：</p> <p>(1) 每年必须进行健康检查并建立健康档案，新参加和临时参加工作的食品制作加工人员都必须进行健康检查，取得健康证后方可上岗。</p> <p>(2) 凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道疾病（包括病原携带者），活动性肺结核，化脓性或者渗出性皮肤病以及其他有碍食品安全的疾病的，不得上岗。</p> <p>(3) 在出现咳嗽、腹泻、发热、呕吐等有碍于食品安全的病症时，应立即脱离工作岗位，待查明病因、排除有碍食品安全的病症或治愈后，方可重新上岗。</p> <p>(4) 必须掌握本岗位的食品安全技术要求，养成良好的卫生习惯，严格遵守卫生操作规程。</p>

- (5) 坚持科学的洗手习惯：操作前、便后以及从事与食品无关的其他活动后应洗手；洗手应先用消毒液消毒，后用流动水冲洗。
- (6) 不得留长指甲、涂指甲油、戴戒指。不得在食品加工场所或销售场所内吸烟、吃东西、随地吐痰，不得穿工作服入厕。
- (7) 加工销售食品时，不挖鼻孔、掏耳朵，不喝酒，不吃零食；直接接触入口食品时应按卫生要求佩戴口罩、帽子、手套等，不得用手直接接触食品和器皿。
- (8) 个人卫生做到“四勤”：勤洗手、剪指甲（指甲长度以不超过手指头为标准）；勤洗澡、理发；勤洗衣服、被褥；勤换工作服。
- (9) 不得面对食品打喷嚏、咳嗽及做其他影响食品安全的行为，不得直接抓取直接入口食品或用勺直接尝味。
- (10) 要注意个人卫生及形象，养成良好的卫生习惯，穿戴整洁的工作衣帽，头发梳理整齐置于帽内。
- (11) 必须认真执行各项卫生管理制度。