**上海市长宁区机管局机关大院物业管理及**

**食堂餐饮一体化服务公开招标项目招标需求文件**

1. **项目概况**

本项目服务范围有：长宁路599号（机关大厦、9号楼、15号楼、16号楼、17号楼）、长宁路895号、安西路35号、安西路37号、愚园路1136弄60号、天山路600弄4号6楼、安西路23弄1-4号、长宁路626号。

1、长宁路599号

1.1机关大厦

建筑总面积48855.99平方米，其中地下2层，建筑面积 13059.34平方米，地上20层，建筑面积35796.65平方米。

1.2 9号楼

总建筑面积1649平方米，由4处房产组成：长宁路661号992平方米，长宁路679号三层238平方米，长宁路691号底层、三层419平方米。

1.3 15号楼

总建筑面积811平方米，共3层。

1.4 16号楼

总建筑面积913平方米，地下1层、地上3层。

1.5 17号楼

总建筑面积4291.6平方米，是由地下1层（民防工程、543.6平方米）、地上6层组成。

注：9号楼、15号楼、16号楼、17号楼电源来自愚园路1320弄长宁区金融园院内的配电站，该配电站属于本次物业管理服务范围内。

员工食堂,长宁路599号17号楼1F、2F和3F食堂总建筑面积992㎡，厨房总面积480㎡；1F、2F和3F部分为日常用餐区，餐位合计422个，其中，早餐区为2F及3F，午餐区为1F、2F及3F，晚餐区为2F及3F；2F配备甜品屋1间，面积为48㎡；3F部分区域为可容纳30人左右公务接待用餐区。机关干部职工日均就餐总人数约2000人次/天。

2、长宁路895号

建筑面积2772平方米，地下1层、地上7层。

3、安西路35号

总建筑面积3781平方米，是由地下1层（民防工程、429平方米）、地上6层（3352平方米）组成。

4、安西路37号

建筑面积2682平方米，地下1层、地上7层。

5、愚园路1136弄60号

建筑面积2719平方米。

6、天山路600弄4号6楼

建筑面积914.32平方米。

7、安西路23弄1-4号

建筑面积320平方米。需提供被子、床单及清洗，房间整理和设备维修等服务。

8、长宁路626号

建筑面积2700平方米。

1. **物业管理服务需求**

**（一）物业管理服务要求**

**1、资质要求**

1.1物业管理企业应符合从事物业管理服务的要求。

**2、管理机构与人力资源配置要求**

2.1物业管理企业应结合业主方的需求，设置相适应的办公用房物业管理服务机构,配备管理人员和服务设施。

2.2 管理人员应取得物业管理从业资格证书或岗位证书,专业技术、操作人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书。

2.3管理服务人员在服务过程中应保持良好的精神状态;表情自然、亲切;举止大方、有礼;用语文明、规范;提供主动、热情、耐心、周到并及时的服务。

2.4 管理服务人员应按规定统一着装、着装整齐清洁,仪表仪容整洁端庄;在指定位置佩戴标志,站姿端正,坐姿稳重,行为规范,服务主动。

2.5管理服务人员应及时、认真做好工作日志、交接班记录、账册等记录工作,做到字迹清晰、数据准确。

2.6 管理服务人员应接受过相关专业技能的培训,掌握物业管理基本法律法规,熟悉办公用房的基本情况,能正确使用相关专用设备。

3**、管理服务要求**

3.1办公用房物业管理服务机构的维护保养工作,应保持房屋建筑的完好和设施设备的正常运行。

3.2办公用房物业管理服务机构宜从实际出发,根据《上海市建筑节能管理办法》,充分考虑制定合适、有效的节约能源方案,并付诸实施。

3.3办公用房物业管理服务机构应为办公用房提供全天候的公共秩序维护服务和安全服务,维护办公用房的人员、财产和建筑物的安全。

3.4 办公用房物业管理服务机构应按时完成规定的环境保洁服务,为顾客提供整洁、卫生、安全、美观的环境。

3.5 办公用房物业管理服务机构应对仓储和采购进行控制,使仓储和采购的物资及服务符合本标准及相关标准在质量、环境、安全等方面的要求。

3.6办公用房物业管理服务机构应对自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件建立应急预案,并组织实施培训、演习、评价和改进,事发时按规定途径及时报告业主方、物业管理企业和有关部门,并采取相应措施。

**4、基础管理服务**

4.1建立完善的物业管理档案制度，比如：设备管理档案、日常管理档案等。

**5、检验方法**

5.1 自主检查

5.1.1服务人员自查

从事物业管理服务每一位员工均应对所提供的服务实施自主检查,遇质量异常或者直接投诉时,应及时纠正,如系重大或特殊异常应立即报告主管人员。

5.1.2办公用房物业管理服务机构自查

办公用房物业管理服务机构自主检查的主要方式:常规例行检查、夜间巡查、全面自查。

5.1.3物业管理企业监督检查

物业管理企业应加强对办公用房物业管理服务机构的监督检查。

5.2 特种设备安全监察

应参照《特种设备安全监察条例》规定的要求实施。

**（二）物业管理服务内容**

按照国家、地方、本行业最高水准的要求，结合本项目的实际情况，物业管理方应提供房屋、设施设备运行与维护服务、秩序维护与安全服务、环境保洁服务等物业管理服务内容（不含专业维护）。请在投标文件中对工作内容的服务标准一一响应。

1. **主要工作内容**

1.1房屋本体的管理与养护。

1.2设备设施运行与维护服务。

1.2.1提供变配电系统运行与维护服务；

1.2.2提供应急供电系统运行与维护服务；

1.2.3提供楼智能化设备系统运行与维护服务，主要涉及楼宇设备自动化（BA）系统、网络与通讯设备系统（网络通讯设备、广播与背景音响系统等）；

1.2.4提供安全防范系统运行与维护服务，主要涉及监控系统、巡更系统、周界报警器系统、对讲系统；

1.2.5提供车库管理系统运行与维护服务（如有）；

1.2.6提供门禁系统运行与维护服务；

1.2.7提供卫星电视系统运行与维护服务（如有）；

1.2.8提供消防报警与灭火系统运行与维护服务；

1.2.9提供升降设备系统运行与维护服务，主要涉及电梯及自动扶梯、高空作业设备、液压升降设备等；

1.2.10提供给排水系统运行与维护服务；

1.2.11提供空调系统运行与维护服务；

1.2.12提供锅炉系统运行与维护服务；

1.2.13提供公共照明系统运行与维护服务；

1.2.14提供避雷系统运行与维护服务；

1.2.15提供部位等日常维修服务；

1.2.16提供与业主方有关的其他设施设备运行与维护服务；

1.2.17提供有相关标识管理服务。

1.3秩序维护与安全服务。

1.3.1做好门卫、访客接待服务、巡视、监控、停车管理、突发公共事件处置等各项公共秩序维护工作；

1.3.2做好消防管理、安全生产及灾害预防等各项安全管理工作。

1.4环境保洁服务。

1.4.1根据办公用房地面、镜面和墙面的材质以及不同部位的清洁要求，结合业主方实际，提供相应的保洁服务。

1.4.2监管灭鼠、灭蟑、灭蚊蝇、灭白蚁等有害生物防治和消杀服务。

1.4.3驱离办公区域的流浪猫、狗等小动物。

1.5仓储与搬运服务。

1.5.1做好物品物件的贮存管理，堆放整齐，账、卡、物保持一致；

1.5.2做好搬运堆放工作；

1.5.3做好库区、机房安全与环境服务。

1.6其他常规物业管理服务。

1.6.1报修接待服务：接到报修申请时，应及时受理，并在规定时间内到场，小修项目宜当天完成；

1.6.2信报服务：正确分理邮件信件、文件等材料，认真登记报刊杂志、挂号信，正确处理特殊邮件（如退信等）；

1.6.3配合做好通讯设施安装服务；

1.6.4配合做好相关设备设施的年检验证工作；

1.6.5做好电话线务维修，负责各办公场所内部电话线路的日常故障维修、因办公需要而对内部电话线路的调整、迁移等；

1.6.6做好各办公点变配电系统（包括为机关15号楼、16号楼、17号楼供电的愚园路1320号配电站）的正常运行和维护服务；

1.6.7办公用品等物品的搬运工作；

1.6.8做好重要活动、会议保障工作，如会场的现场管理工作，以及参与会场的布置工作；

1.6.9操作安保监控设备，对治安、车辆等动；动态实行全面密切监控，及时应付突发的异常情况；

1.6.10机关大厦玻璃幕墙清洗（一年2次）；

1.6.11 做好各物业服务点位的水箱清洗消毒并检测工作（一年2次）。

1.6.12配合业主方做好绿化养护服务、办公用房应急维修、项目改造升级等监管工作；

1.6.13做好区域安全防范报警系统的维护保养。

1.6.14做好业主方交办的其他物业管理服务工作。

**（三）物业服务标准及相关要求**

1.清洁服务标准（以机关大院为例）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **频次** | **工作内容** | **工作标准** |
| 大院 | 经常 | 花圃中散落废纸、烟蒂等清理 | 1、无垃圾  2、无垃圾、积水、  3、无灰尘、积水  4、无灰尘、积水、污迹  5、无灰尘、积水  6、无灰尘、积水 |
| 每日一次 | 明沟清洁 |
| 每日一次 | 大门外责任区域清扫 |
| 每周一次 | 各出入口处清洗 |
| 每周一次 | 车道清洗 |
| 每日二次 | 垃圾房周围环境清扫 |
| 每日一次 | 垃圾房清洁 | 7、无灰尘、积水、污迹、  8、无异味、污迹  9、无灰尘、污迹  10、无灰尘、污迹  11、光亮、无灰尘、污迹  12、无灰尘、污迹  13、无灰尘、积水  14、无灰尘、积水、污迹  15、无垃圾、积水 |
| 每周一次 | 垃圾容器清洁 |
| 每日一次 | 大厦外围门前责任区域 |
| 每日一次 | 门前大理石立面清抹除尘 |
| 每周一次 | 进门台阶清洗 |
| 每日一次 | 停车场指示牌、反光镜清抹 |
| 每日一次 | 自行车停车处清扫 |
| 每周一次 | 停车场车道冲洗 |
| 每周一次 | 明沟阴沟冲洗 |
| 大堂 | 每日二次 | 烟缸清洗 | 1、无烟灰、垃圾、污迹  2、无灰尘、污迹  3、无垃圾  4、无垃圾、积水、污迹  5、无灰尘、污迹  6、无灰尘、水渍、手指印  7、明亮、无灰尘、手指印  8、光亮、无灰尘、污迹  9、光亮、无灰尘、污迹  10、光亮、无灰尘、污迹  11、光亮、无灰尘、污迹  12、光亮、无灰尘、污迹  13、明亮、无灰尘、手指印  14、无灰尘、污迹  15、无灰尘、污迹、手指印  16、光亮、无灰尘  17、无垃圾、灰尘、积水  18、无垃圾、灰尘  19、无灰尘  20、无异味、灰尘、污迹、  21、无灰尘、污迹、积水  22、无灰尘、污迹  23、无灰尘、污迹  24、灰尘、污迹  25、无灰尘、污迹  26、光亮、无灰尘、手指印  27、无垃圾、污迹、灰尘 |
| 每周一次 | 烟缸清洗石子 |
| 经常 | 拣拾公共区域纸屑、烟蒂等 |
| 每日二次 | 收集垃圾倒入指定垃圾箱(桶)内 |
| 经常 | 清倒废物箱、并抹净表面 |
| 经常 | 清扫电梯、抹挣按钮及轿厢 |
| 每日一次 | 清洁玻璃大门及不锈钢把手 |
| 每周一次 | 大理石地坪清洗、上蜡 |
| 经常 | 保养抛光 |
| 每月一次 | 用蜡面清洁保养处理地坪 |
| 每日一次 | 大理石墙身清抹 |
| 经常 | 玻璃隔断门厅清洁 |
| 经常 | 不锈钢清抹除尘 |
| 每日一次 | 电梯外框、门及箱内拭抹 |
| 每周一次 | 电梯不锈钢部分上钢油保养 |
| 经常 | 电梯清扫干净及拣拾垃圾 |
| 经常 | 电梯扶手清抹除尘 |
| 经常 | 厕所消毒、清洗 |
| 每周一次 | 厕所外间清洗 |
| 每周一次 | 天花及空调出口烟盛器清抹 |
| 每日一次 | 不锈钢标示牌清抹 |
| 每周一次 | 围栏清抹除尘 |
| 每周一次 | 大堂墙身清抹除尘 |
| 每日一次 | 玻璃墙身清抹除尘 |
| 每日一次 | 监控室、保安室等拖扫干净 |
| 每周一次 | 消防设备清抹除尘 |
| 每周一次 | 设备房清扫 |
| 办公楼层 | 经常 | 拣抬公共区域垃圾及杂物等 | 1、无垃圾  2、无垃圾、积水、污迹  3、光亮、无灰尘、污迹  4、光亮、无灰尘、污迹  5、光亮、无灰尘、污迹  6、光亮、无灰尘、污迹  7、光亮、无灰尘、污迹  8、无灰尘、污迹  9、无灰尘、水渍、手指印  10、光亮、无灰尘  11、无灰尘、水渍  12、无灰尘、污迹  13、无垃圾、灰尘、积水  14、无垃圾、灰尘、积水  15、无灰尘  16、无异味、灰尘、积水、污迹  17、无灰尘、积水、污迹  18、无垃圾  19、无灰尘、积水  20、无灰尘、污迹  21、无垃圾、积水、  22、无垃圾、烟灰、  23、明亮、无灰尘、手指印 |
| 经常 | 收集袋装垃圾倒入指定垃圾箱 |
| 每日一次 | 地面推尘保洁 |
| 每周二次 | 墙身清抹除尘 |
| 经常 | 推尘保洁 |
| 每周一次 | 保洁抛光 |
| 每日一次 | 电梯厅墙身清抹、磨光 |
| 每日一次 | 电梯清抹除尘 |
| 每周二次 | 电梯厅墙身清抹、磨光 |
| 每周一次 | 电梯上钢油保养 |
| 每周一次 | 天花灯饰清抹除尘 |
| 每日一次 | 墙壁灯饰清抹除尘 |
| 经常 | 清扫干净及拣拾垃圾 |
| 每日一次 | 扶手清抹除尘 |
| 经常 | 厕所消毒清洗 |
| 每周一次 | 厕所外间清洗 |
| 每日一次 | 天台拣拾垃圾 |
| 每月一次 | 天台地坪清洗 |
| 每周一次 | 消防设备清抹除尘 |
| 经常 | 清倒废物箱并抹净表面 |
| 经常 | 清倒垃圾及烟缸 |
| 每周一次 | 清抹玻璃 |
| 每日多次 | 小便池、座厕，洗手池 |
| 洗手间 | 每日二次 | 座厕间隔墙身 | 1、台面、镜面、地面无水迹  2、地面、墙壁无灰尘，无污迹  3、马桶、小便池无水迹污垢、无头发  4、洗手台，盆面、无污迹、无头发、无杂物  5、卫生间门光亮无灰尘  6、不锈钢设备光亮不发黑  7、洗手露盒无污迹，不外漏，烘手器无灰尘  8、各种设备完好无损 |
| 每日二次 | 手纸盒及厕垫纸盒 |
| 每日二次 | 不锈钢开关及龙头 |
| 经常 | 玻璃镜 |
| 每日多次 | 地面 |
| 每周一次 | 灯盘和排风口 |
| 经常 | 墙壁、云石台面 |
| 每日三次 | 干手器、喷香机、皂液盒 |
| 每日三次 | 厕纸篓及垃圾箱 |
| 外墙 | 每年二次 | 幕墙玻璃及间隔大理石清洗 | 1、明亮、无灰尘、污迹  2、无灰尘、污迹 |
| 每年二次 | 外墙大理石清洗 |
| 空置楼层及单元 | 每周一次 | 清扫地面 | 1、无灰尘、垃圾  2、无灰尘、水溃、污迹  3、无灰尘、污迹  4、无灰尘、污迹  5、无灰尘、污迹、水渍 |
| 每周一次 | 清洁天花灯饰及空调出风口 |
| 每月一次 | 墙身清抹 |
| 每月一次 | 清扫窗台 |
| 每月一次 | 清洁玻璃 |

其他服务点位参照上述标准要求。

2.保安服务的日常管理及监管标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 频次 | 工作内容 | 工作标准 |
| 门岗 | 24小时 | 施工登记 | 1、对于来访客人，核对其所访办公室及姓名，登记进入  2、对进、出的出租车辆做好登记、写明时间、车队名、车辆牌号  3、检查二次装修施工出入证、并进行登记  4、车辆驶入时应用交通指挥手势指挥车辆进出，保持门前及主干道畅通  5、保持出入口人员车辆有序、畅通 |
| 车辆进出 |
| 四周环境 |
| 访客登记 |
| 24小时 | 访客出入登记 | 1、核对访客，其所访办公室、姓名  2、携带大件物品外出的人，请其出示出门证，核对和联系相关单位放行，并跟进监管。  3、记录——开单——转达有关部门  4、严禁非机动车停在门厅处，机动车无序停放堵塞车道 |
| 大件物品出入 |
| 车辆管理 |
| 楼层（巡逻） | 12小时 | 检查办公门，设备房门 | 所有办公门、设备房门、通道、窗关闭，消防报警系统运行正常，无闲杂人员逗留 |
| 检查是否有闲杂人员逗留 |
| 公共走道（巡逻） | 12小时 | 照明是否完好，是否按规定开启或关闭 | 1、应留意节约能源  2、如有物件阻塞通道，应予清除 |
| 2小时/次 | 有无摆放物件阻塞通道 |
|  | 检查有否闲人逗留、串门 |
| 停车场所管理 | 24小时 | 按标准对临时停放的车辆进行管理。 | 1、车辆停放有序  2、车辆按指示牌驾驶 |
| 对进（出）的外来车辆应协助司机进行车辆登记 |
| 对车辆进行检查 |
| 地下停车库由专人负责指挥车辆出入，按时、按要求巡更。 |
| 发生交通事故后，应保护好现场 |
| 紧急事件 |  | 及时通报 | 三分钟内到达现场 |

3.电梯的日常维护及监管标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 电梯系统 | 每天一次 | 轿厢内照明、按钮、空调 | 1、保持完好  2、保持机房和设备设施清洁  3、保证电梯安全使用 |
| 每周一次 | 清洁设施设备，清洁机房 |
| 每月一次 | 配合检查控制屏、齿轮箱、钢丝绳刹车 |
| 每年一次 | 年度安全检测 |

4.消防设备的日常维护及保养合同的监管标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 消防设备 | 每天一次 | 消防喷淋水泵 | 1、运行正常  2、水泵检修、加油、轴承维护  3、点动、运行5~10分钟  4、设备是否处于备用状态对设备进行日常保养  5、上下限位，传动链与链轮加油，手动下降  6、配合消防相关检测 |
| 每月一次 | 消防、喷淋水泵、稳压泵保养 |
| 每月一次 | 消防、喷淋水泵、稳压泵运转 |
| 每月一次 | 消防、喷淋水泵、稳压泵巡检 |
| 每年二次 | 防火卷帘门 |
| 每天一次 | 各楼层防火门巡检 |

5.空调设备日常管理、维护及监管标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 空调系统（含中央空调系统） | 每天 | 负责正常运行，按业主方规定开启和关闭 | 1、运行正常  2、清洗冷凝器、蒸发器，压缩机保养，换冷冻油  3、清洗滤网、滤器  4、清洗滤网、电加热器  5、清洗滤网、滤器、电控柜、温控器  6、风阀、运行状态  7、清扫，修补损坏保温材料、阀门加油 |
| 每年一次 | 配合专业单位年度检修 |
| 每天 | 楼层空调机房 |
| 每天 | 新风机 |
| 每月一次 | 风机盘管月度检修 |
| 每月一次 | 技术层风机房（防排烟风机） |
| 每年二次 | 空调系统管道保养 |
| 定期（运行期每周） | 检查冷却塔风机变速齿轮箱、淋水装置、循环泵、电器控制箱 | 保证冷却塔及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷却水 |
| 定期（半年） | 对空气处理单元、新风处理单元、风机盘管、滤网、加湿器、风阀、积水盘、风机表冷器进行清洗和保养 |  |
| 定期（每年） | 清洗和更换空调机组的空气过滤器、冷凝水积水和冷凝水管道 |  |
| 定期（运行期每月） | 进行循环泵、空调主机、冷却风机电柜主电路螺栓紧固，测试绝缘值，作好记录 |  |
| 定期（运行期每月） | 对空调系统主机、水泵、电机、管道、膨胀水箱、集水器、分水器进行检查保养 |  |
| 每天 | 各种管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏 |  |
| 每天 | 保证冷冻主机及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷冻水 |  |
| 运行期每天 | 保证采暖热水及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的采暖热水 |  |
| 定期（每月） | 对空调循环水质进行保养和水质分析，保证水系统内的水质符合国家标准符合要求 |  |
| 每天 | 能耗计费系统处于完好状态 |  |
| 定期（季度） | 定期检查空调机组马达、风机的运转情况，记录运行参数 |  |
| 定期（每年） | 定期安排对新风量、排风量的测定 | 由业主方委托专业公司 |
| 定期（每年） | 定期安排对空气品质的测定 | 由业主方委托专业公司 |
| 定期（每年） | 定期安排对风管系统的清洗 | 由业主方委托专业公司 |

6.弱电系统监管标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 弱电系统 | 每月一次 | 火灾报警系统 | 1. 闭门器开闭灵活，自动关门时能确保门锁上 2. 电子密码锁有效 3. 键盘按钮无损坏 4. 电源供给正常，接地保护有效 5. 电脑系统数据完善 |
| 每季一次 | 安保监控系统 |
| 每月一次 | 公共/紧急广播 |
| 每月一次 | 门禁/门磁报警 |
| 每月一次 | 楼宇自控系统 |
| 每月一次 | 车库管理系统 |
| 每月一次 | 巡更系统 |
| 每月一次 | 对讲机覆盖系统 |

7.其他设施设备监管标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 其他系统 | 纯水供应系统 | 结合业主方实际，按照设备规定的保养要求执行，标准不低于上述相关设备的保养要求。 |
| 高压配电系统 |
| 水循环系统 |
| 柴油发动机系统 |
| 避雷系统 |
| 高空作业设备 |
| 液压升降设备 |
| 锅炉等其他有关设施、设备 |

未列举的接待服务，房屋、其他设施设备运行与维护服务，秩序维护与安全服务，环境保洁服务，仓储与搬运，员工食堂餐饮服务等其他物业管理服务内容，按照办公楼物业管理服务规范等最新标准，结合项目实际情况，做好日常维护、保养、监管等服务。请投标文件中予以一一列举响应。

1. **食堂餐饮服务需求**

**1.食堂配置情况**

长宁路599号17号楼1F、2F和3F食堂总建筑面积992㎡，厨房总面积480㎡；1F、2F和3F部分为日常用餐区，餐位合计422个，其中，早餐区为2F及3F，午餐区为1F、2F及3F，晚餐区为2F及3F；2F配备甜品屋1间，面积为48㎡；3F部分区域为可容纳30人左右公务接待用餐区。机关干部职工日均就餐总人数约2000人次/天。

1.1 食堂配置

（1）机关食堂：水、电、煤气齐全。

（2）食堂有粗细加工间、主副食加工间、主副食仓库、调料库、清洗消毒间、备餐间等。

（3）提供办公室一间、员工更衣室一间。

（4）配备微机智能售饭系统。

1.2 食堂设备

（1）提供设备：油烟净化设备、连体餐桌、接待用餐间圆桌椅等。

（2）食品加工设备、清洗设备、消毒设备、餐具等配备齐全。

**2.管理范围、内容和服务标准**

2.1 委托管理的范围和内容

根据长宁路599号机关食堂的餐厅布局和管理要求，将此次食堂餐饮管理的服务内容设定为6个方面。

（1）采购管理服务

（2）供餐方式与品种组合

（3）节假日期间三餐服务

（4）卫生安全管理服务

（5）餐饮礼仪、接待服务

对餐饮管理采购的需求内容和标准，具体划分为19个服务项目，作为后续确定管理与服务标准的基本依据。

**表2-1 长宁区机关食堂餐饮管理采购需求确认表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务项目** | | **服务内容** | **需求确定** | **备注** |
| 食堂  餐饮  服务 | 采购管理  服务 | 货物验收 | √ |  |
| 原材料、食品及调味品的储存 | √ |  |
| 收费结算系统 | √ |  |
| 供餐方式  与品种组合 | 早餐提供服务 | √ |  |
| 午餐提供服务 | √ |  |
| 晚餐提供服务 | √ |  |
| 送餐服务 | √ |  |
| 公务接待服务 | √ |  |
| 西点、咖啡等服务 | √ |  |
| 节假日服务 | 早、中、晚三餐服务 | √ |  |
| 卫生安全  管理服务 | 厨房、甜品屋卫生管理 | √ |  |
| 就餐区域、甜品屋环境卫生管理 | √ |  |
| 餐具卫生消毒管理及厨房设备设施安全管理 | √ |  |
| 食品安全管理 | √ |  |
| 餐饮礼仪  接待服务 | 餐厅服务 | √ |  |

**3.食堂管理与服务人员配置：**

长宁路599号的服务人员配置，主要按照以下三个方面的原则:

（1）人员设置遵循“合理、必须、安全”的基本原则；

（2）基于相应法律法规、行政规范的规定要求，行业和餐饮管理行业的通行准则；

（3）基于长宁路599号的工作时间和工作要求。

a、机关办公时间：周一至周五8:30-17:30，国定节假日及平时值班另计。

b、食堂餐饮要求：法定工作日内保障一日三餐的供应、点心的供应。重大节假日的送餐服务。

c、食堂开放时间及用餐人数

-早餐时间：07:15-08:25(用餐人数约400人）

-午餐时间：11:15-13:00（用餐人数约1300人）

-晚餐时间：17:30-19:00（用餐人数约300人）

**4.餐饮管理与服务的标准**

根据《长宁区机关食堂餐饮管理采购需求确认表》（表2-1），参照上海市政府有关法律、法规要求，为餐饮管理设定了相应服务内容的具体质量标准和要求，为餐饮管理的采购以及今后对餐饮服务企业的考核评价提供准则和依据。

**表2-2长宁区机关食堂餐饮管理服务标准一览表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务  项目 | 服务内容 | 服务标准 |
| 采购管理  服务 | 货物验收 | 1. 制定规范的进货验收制度，严格验收食堂采购的各类食材，不得接受：有毒、有害、腐烂、酸败、生虫、污秽不洁、混有异物或者其他感官性状异常的食品；无品名、产地、生产厂商、生产日期、批号或者代号、规格、配方或者主要成份、保质期限、食用或使用方法等标识的定型包装食品和食品添加剂；无检验合格证明的肉类食品或注水、掺水肉禽；国家明令禁止的野生动植物；使用食品的农药残留量不得超过国家规定标准（提倡使用绿色食品等食材）；来源不明的食品，禁止使用超过保质期或腐败变质的食品。 2. 验收人员要专业、专职，责任心强，验收要有记录，保存被验资料以被查验，确保食品安全、优质绿色。 |
| 原材料、食品及调味品的储存 | 1. 食品要按规定妥善保管、分类保存，半成品与原料存放，生熟严格分开。 2. 冰箱或冷库由专人负责检查定期化霜，保持霜薄气足，使其无异味、臭味。 3. 需特别注意食品、调味品的有效期，按期使用（先进先出），保证质量，防止浪费。 4. 食品不得与非食品一起存放，已变质或不新鲜的食品、调味品不得放入库或冰箱内，私人食品不准放入冰箱或冷库。 |
| 收费结算系统 | 1. 应指定专人负责食堂日常管理、窗口充值工作，以及伙食费用的结算工作，按规定做好食品各类账册，做到账、物相符，记账正确、账目清楚。每月编制食堂财务报表，并分析成本、运行情况、交招标人主管部门审核。 2. 妥善保管各类原始凭证，以备招标人主管部门审核。 3. 管理人员应每日制作当天餐饮原材料消耗、明天餐饮原材料购买清单，以及每天费用伙食费用计算单，以备招标人主管部门审核。 4. 协助招标人对饭卡充值系统的维护工作和监督工作。 5. 做好成本控制与核算工作。 |
| 供餐方式与（1）品种组合 | 总体要求 | 1. 按市场监督管理局要求，每餐做好留样封存。 2. 根据菜肴的特色和成菜要求，合理配菜、搭配营养，符合色、形、质、养、器的配菜原则，准确调味并选用正确的烹饪方法合理烹饪，使之成熟度达到规定的质量要求。 3. 菜肴的荤素搭配合理，每天不重复，每周重复率不高于15%。 4. 根据季节变化和招标人反馈信息、意见，及时更换菜肴的口味、调整食品品种。 |
| 早餐提供服务 | 1. 就餐人数：400人次/天。 2. 饭菜种类：各类面点、汤粥、干点、小炒菜等不少于16个品种。 3. 服务方式：开设不少于2个服务窗口。 |
| 午餐提供服务 | 1. 就餐人数：1300人次/天。   饭菜种类：一楼餐厅提供大荤、小荤、素菜等不得少于15个品种：大荤4~5个、小荤4~5个、素菜4~5个、米饭、汤、水果或酸奶。二楼餐厅提供套餐饭、面点、砂锅、麻辣烫和风味小食等。   1. 服务方式：开设6个服务窗口（面点1个、套餐1个、风味小食1个、自选2个）。 2. 其他：应具备临时应急供餐的能力。 |
| 晚餐提供服务 | 1. 就餐人数：300人次/天。 2. 饭菜种类：二楼餐厅各类荤素菜肴、面点。 3. 服务方式：开设不少于2个服务窗口。 |
| 送餐服务 | 1. 送餐种类：点心、客饭等。 2. 服务方式：日常每周一至五中午接受预定、每天下班后领取，开设不少于1个服务窗口。 |
| 公务接待服务 | 根据招标人要求，提供政府相关标准的公务接待、客饭接待服务。 |
| 西点、咖啡等服务 | 1)提供品类：各类西点、咖啡、鲜榨果汁、关东煮、冰淇淋及各类小吃等。  2)服务方式：开设5个服务窗口（西点1个、咖啡1个、鲜榨果汁1个、冰淇淋1个、关东煮1个） |
| 节假日服务 | 早、中、晚三餐提供服务 | 1）就餐人数：5至20人不等，不同节日值班人员和人数不同。  2）饭菜种类：与平时基本相同。 |
| 卫生安全  管理服务 | 厨房、甜品屋的卫生管理 | 1）厨房、甜品屋操作区域布局合理，墙壁、天花板、照明灯、室内玻璃窗无明显污垢、积灰、蜘蛛网等。  2）厨房炊事结束、甜品屋结束后，应及时清理现场，关闭厨房燃气开关、甜品屋设备，地面无垃圾、杂物、无明显积水，水渠畅通。  3)应当定期清理、清洁、维护食品加工、贮藏、成列、消毒、保洁、保温等设备与设施，采取必要的防护措施，并做好标识，确保正常运转。  4)餐厨废物桶应加盖，当天清除；餐饮废弃物处置单位应有合法资质。  5)厨房有消除老鼠、蟑螂、苍蝇和其他有害昆虫及滋生条件的方案，现场所采取措施，应符合方案规定要求，并能提供实时资料和记录。  6)应制定专间管理制度，制作凉菜应当专人负责、专室制作、工具专用、消毒专用和冷藏专用。熟食专间要设置二次更衣室。 |
| 就餐区域、甜品屋环境卫生管理 | 1）餐厅、甜品屋墙壁、门、室内窗玻璃无积灰、污迹、蜘蛛网，空气清新无异味，温度舒适。  2）餐厅、甜品屋地面无垃圾、污迹、烟头、积水。  3）餐厅内座椅摆放整齐，无积灰、污迹、水迹等。  4）售餐区干净整洁，饭菜、点心、餐具摆放整齐有序、甜品屋台面、柜面干净、整洁，所售食品摆放整齐有序。  5）就餐人员用餐完毕离开后，及时清除桌面残留物，并用干净抹布擦拭餐桌桌面，保持桌面干净、无污迹。 |
| 餐具卫生消毒管理及厨房设施安全管理 | 1. 用于原材料、半成品、成本的砧板、刀具、案台、盆、筐、抹布及其他工具必须标识明显，定位放置，分开使用，用后清洁，保持清洁、无异味，接触直接入口食品的工具、设备应当在使用前进行消毒并记录。 2. 清洗池应有明显标识，餐饮器具、蔬菜、肉类和水产品应分池清洗，不能混用水池。 3. 餐饮具使用前必须清洗消毒，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。 4. 调味品用后加盖，防止污染。 |
| 食品生产安全管理 | 1. 各种食品原料在使用前，应严格建立清洗制度，禽蛋应洗净外壳，蔬菜应与肉类、水产品分池清洗。 2. 严禁加工和提供“回锅菜”服务。 3. 工作人员上岗前要进行必要的消毒（制作、出售冷食品工作人员的手必须洗净消毒）。 |
| 餐饮礼仪  接待服务 | 餐厅、甜品屋服务 | 1. 根据就餐者需求提供服务，并配备相应的厨师、西点师、咖啡师、食堂工作人员和服务人员。 2. 各餐品品种丰富、卫生、可口，环境卫生、整洁、舒适。窗口、菜单标识明确。 3. 服务员形象得体，能按照主办方要求制作席位卡、菜单。 4. 餐厅、配送菜肴的服务员上岗时应将长发盘起，并佩戴口罩，厨师应将头发置入帽中。 5. 与食品接触的服务员，不得佩戴戒指、手链等影响食品卫生的饰物，不得涂指甲油。 6. 严格遵守约定时间，快速准确。因客观原因不能按时提供或完成服务的，应及时向用餐人员解释并致歉。 7. 一旦发生服务失误，应及时采取补救措施。 8. 加强对餐饮服务人员食品安全法律法规知识的培训并建立培训档案，配备专职或者兼职食品安全管理人员。 |

未列举的接待服务，房屋、其他设施设备运行与维护服务，秩序维护与安全服务，环境保洁服务，仓储与搬运，员工食堂餐饮服务等其他物业管理服务内容，按照办公楼物业管理服务规范等最新标准，结合项目实际情况，做好日常维护、保养、监管等服务。请投标文件中予以一一列举响应。

1. **重要事项说明**

1、鉴于政府机关办公用房管理的特殊性，请各投标单位注意以下内容：

1. 鉴于区机关办公用房的某些区域有较高的保密性及安全要求，因而服务单位的安保部门的工作需要受区机关事务管理局的业务指导及监督，请各投标单位提出有关的管理架构图的设想。
2. 鉴于区机关办公用房的保密性要求，各投标单位在领取招标文件时应签订保密承诺书；中标单位须与业主方签订保密协议；所聘用员工均应政审合格,并做好将所有聘用人员资料（包括身份证复印件）、岗位等相关材料信息的名册和资料管理，统一报机管局审核备案。
3. 根据招标文件要求，业主方的现场实际情况以及自身经验能力、提供具有针对性的服务管理方案、措施、标准、质量保证以及达到管理目标的具体内容，标书具有可操作性和针对性。同时，针对服务对象的特殊性，投标单位可以提出其它特色服务的设想及建议。

2、投标单位应认真踏勘现场，熟悉本招标项目范围的周边地形，交通道路等情况，以获得一切可能影响投标报价及投标方案的其他情况。踏勘后如有疑问，可提问，放弃踏勘的投标单位将被视为已确认所有现场条件和预计到了可能发生的异常情况。投标单位成交后，不得以不了解或不完全了解现场为理由而提出额外费用，对此业主方一律不予考虑。

3、投标单位应为本项目配备一个有实力的服务团队，本项目总负责人与各专业管理、技术负责人须承担过类似规模项目的同类职位三年以上；特殊岗位工作人员应具备相应的上岗证书（特种作业操作证如低压电工作业等）；从事服务岗位人员均需持健康证明，且服务单位有检查该岗位人员健康状况的管理措施。

4、管理方式、责任等：

（1）中标单位根据《中华人民共和国民法典》、新颁布实施的《物业管理条例》以及国家、省、市的有关法律、法规与业主方签订合同，进行统一管理、专业服务、自负盈亏。

（2）中标单位应加强内部管理控制，针对招标项目，制定相应管理、工作流程、服务方案、人员培训、安全防范、应急预案、巡查监督、考核奖励等制度，建立适应业主方的管理机制，确保管理运作正常，良好有效、无事故。如遇管理、巡查、责任不到位，发生各类事故，应追究相关人员责任。

（3）中标单位为此项目所聘用的全部人员的生、老、病、死或事故原因、劳资纠纷，刑、民事案件等均与业主无关。

（4）中标单位应购买员工险、责任险、设备险等保险，应充分考虑到因工作疏忽或意外事故可能导致的人身伤害或财产损失，可在投标文件中列出相关保险费用，业主方不在本项目经费外另行支付费用。

5、业主方定期对中标单位进行考核，发现问题，业主方将发整改通知书，中标单位应及时整改，若第一次整改不合格或1个月内业主方发出2次整改通知书的，扣除当月服务费用3％以作惩戒；若第二次整改仍不合格或连续2个月内业主方发出3次以上（包括3次）整改通知书的，业主方有权解除服务合同。

1. **报价要求**

本次项目委托管理期限为2年（2024年5月1日起至2026年4月30日止，含试用期3个月）。中标单位（如更换）应于2024年4月进场交接，并积极配合业主方做好服务衔接、员工续用等工作。

本次投标价为管理范围、管理期限内，除业主方自主承担部分以外的费用，包括但不限于人工、工具、用品等费用。在此特别说明：（1）机关大院在节假日、双休日除正常服务保障人员外，因业主方工作需要增加人员时，增加人员的加班费在合同价内统筹；（2）投标方在投标报价时，需充分考虑到区政府机关工作的特殊性，业主方不会因机关节假日、双休日及日常工作需要加班服务，而再追加员工的加班费用；（3）本项目中设备用房包括但不限于服务房屋的物理地址，其属于房屋的附属部分，均统一纳入本次管理服务范围。

1. 下列费用由业主方承担：

（1）食堂所有原材料（包括调味品等）费用；

（2）水电煤等能源消耗费用由业主方自行支付；

（3）日常维修中的公共区域更换材料费用。单价100元以下的修理，备品由中标单位承担，超过100元的材料由机管局保障，若为急需抢修材料，经业主方同意后可以采购。

1. 投标单位在投标书中对所有项目（包括单元项目）的报价要详细列出。
2. 投标单位在投标书中要明确承诺：在整个服务过程中，加强节能减排的管理和措施，并提出节能减排的方法、措施；明确节能效果应达到的指标数，根据指标数的完成情况，由业主对服务方进行奖惩等内容 。
3. 投标单位应具备自行招聘安保人员的能力且符合国家有关规定，所聘用的安保人员须具备公安部门核发的保安员上岗证及本市居住证。
4. 付款方式：每季度结算一次。如出现逾期支付相关费用等情况，采购人将支付中标单位相应利息，如对中标单位造成损失的，依法给予中标单位相关补偿。
5. 履约保函：签订合同时中标公司需向业主方出具履约保函（21万元）。
6. 报价要求：
7. 本次招标服务期限为2年（含试管期3个月），按一年服务进行报价，最高费用为1997.74万元（投标价超出此预算金额的作为无效投标处理）。第二年经费待财政预算批复后才能实施（费用标准不得超出第一年的费用标准），根据合同约定的时间与方式支付费用。
8. 投标单位在投标报价时，需充分考虑到国家调整职工最低工资保障线的情况以及物价上涨等因素。业主方不会因国家调整职工最顶工资保障线以及物价上涨等因素，而追加服务费用。
9. 列出开办费清单。
10. 中标单位需配合业主方上传合同、缴费凭证、照片等至资产动态管理信息系统。
11. 投标方案应充分考虑政府机关工作的特殊性，充分考虑节假日、双休日和重大事件、重大活动及日常工作需要加班服务的因素。
12. 中标方需提供食堂使用自助结算设备。
13. 投标方需提供移交方案。
14. **人员要求**
15. **人员配备最低要求**
    1. 机关大院：保安48人，保洁33人，维修21人，管理3人，收发室3人。
    2. 安西路37号：保安5人，保洁2人。
    3. 愚园路1136弄60号：保安8人，保洁4人。
    4. 长宁路895号：保安5人，保洁2人，维修1人。
    5. 天山路600弄4号6楼：保洁1人。
    6. 安西路35号：保安4人，保洁2人。
    7. 安西路23弄1-4号：保洁1人。
    8. 消防监控室人员具有建（构）筑物消防员证书，配备专人24小时值班。
    9. 食堂：管理1人，厨师长1人，厨师8人，点心师5人，切配及勤杂工19人，服务领班2人，服务员9人
    10. 投入本项目的保安员基础信息（含指纹等）采集率需达到90%以上、国家保安员证考证率需达到80%以上（按有关文件规定），投入本项目的工程技术人员需符合相应的执业资格要求。投标文件需对上述要求作出明确承诺。
16. **服务人员任职要求**

鉴于保密性要求，各投标方在投标书中应有保密工作相关方案和措施，所有餐饮服务人员均应政审合格，并做好相关名册和资料的管理，统一交业主方审核备案。中标方为此项目所聘用的全部人员的生、老、病、死或事故原因、劳资纠纷，刑、民事案件等均与业主方无关。

（1）主要管理岗位人员应取得相应的职业资质证书或岗位证书、专业技术证书；操作/服务岗位人员应取得相应的专业技术技能证书或职业技能资格证书。

（2）现场管理与服务人员应符合入职审核的相关规定，均应通过政治审核，无刑事犯罪记录。

（3）管理和服务人员应按规定统一着装、着装整齐清洁，仪表仪容整洁，佩戴标志、站姿端正、坐姿稳重，行为规范、服务主动。

（4）管理和服务人员在工作中应保持良好的精神状态，表情自然、亲切，举止大方、有礼，用语文明、规范，对待使用单位（部门）主动、热情、耐心、周到并及时为使用单位（部门）提供服务。

（5）建立对现场管理和服务人员的考评和奖惩制度，并提供具体的考评和奖惩的实施措施和办法，通过合理的激励机制，促使员工队伍优胜劣汰。

1. **考核办法**
2. **考核方式**

* 采购人以季度定期或随机抽查的形式进行日常检查考评，对考评中发现的问题投标人必须即知即改，其中重要问题将开具整改单，如不及时整改将影响供应商考核及项目履约验收；
* 项目履约验收的依据主要包括采购项目招标文件、供应商投标文件、中标通知书、合同及合同履约过程中产生的阶段成果等文本；
* 项目履约验收的验收组织形式为验收小组验收。中标单位应按照招标文件与合同的要求及相关标准履行管理服务职责，验收时提供相应服务成果，包含且不限于日常运行记录、保养记录、维修记录、固定人员和工时岗位考勤记录、第三方检测报告、系统运行及数据对接情况，供采购人或审计机构查阅。投标人定期制作并递交运维报告，及时完成强制性执行标准及第三方检测报告。无记录和报告，或记录不实的，视作未完成工作；

1. **考核指标**

考核指标以每年采购方制定实际指标为准，参考考核指标如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **指标解释** | **年度指标值** |
| 产出指标 | 数量指标 | 物业日常维修完成率 | 反映园区物业日常维修情况 | =100% |
| 物业餐饮保障任务完成率 | 反映合同约定的物业保障任务模块各项服务完成情况 | =100% |
| 人员到岗率 | 反映物业餐饮人员到岗情况 | =100% |
| 质量指标 | 基础物业项目验收合格率 | 反映基础物业服务质量标准达标情况 | =100% |
| 基础餐饮项目验收合格率 | 反映基础餐饮服务质量标准达标情况 | =100% |
| 人员资质匹配度 | 反映物业餐饮工作人员相应岗位资质匹配情况 | =100% |
| 时效指标 | 生活垃圾及时清运率 | 反映垃圾清运及时性 | =100% |
| 效益指标 | 社会效益指标 | 有责投诉情况 | 反映物业及餐饮服务的有责投诉情况 | =0次 |
| 安全事故数 | 反映物业餐饮安全事故发生情况 | =0次 |
| 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 相关方满意度 | 反映相关方项目的满意度 | ≥90% |