

第三章 采购需求

一、项目概况

- 1、项目名称：后勤保障服务项目
- 2、项目编号：SF202530646
- 3、项目预算：153.5 万元
- 4、服务期限：合同签订之日起一年
- 5、付款方式：合同签订后，采购人将按季度依据考核结果、管理情况及相应得奖惩措施向中标单位结算服务费，结算时间分别为3月底、6月底、9月底、12月底。

二、采购内容

1、服务内容

- (1) 后勤食堂负责食材清洗、食材切配等工作
- (2) 后勤食堂厨负责蒸饭、端菜、分菜、清理剩菜、维护厨房卫生等
- (3) 后勤食堂负责食堂餐厅区域的清洁工作、厨房清洁、设备表面去除油污、污渍等
- (4) 后勤日常保洁服务
- (5) 后勤临时加班服务

投标人需提供从业人员的健康证，持证上岗。

2、餐厅区域服务要求

(1) 根据采购方要求配置服务人员，在服务期内为上海市闵行区虹桥镇人民政府食堂、虹桥镇社区事务受理中心食堂餐厅服务，根据虹桥镇政府员工的需要就餐要求，每周饮食保障，具体工作内容如下：

- 1) 食堂食材清洗、食材切配、餐具清洗、餐厅桌面及地面清洁、拖地、打饭等服务。
- 2) 安全卫生：严格执行《中华人民共和国食品安全法》，做好食品安全卫生、个人卫生和环境卫生工作。做好规范清洗消毒工作，把控食品加工环节，杜绝食物中毒事件的发生。严格执行安全生产制度，做好防火、防盗、防毒工作，加强设备设施保养，严格排查各类安全隐患，杜绝重大事故的发生。
- 3) 餐饮场所内外清洁卫生。

根据采购方要求配置保洁人员，在服务期内为上海市闵行区虹桥镇人民政府提供后勤常规保洁工作，做好桌面、地面、门窗、卫生间及公共区域的日常保洁，服从采购人单位日常管理制度，保障采购人单位的环境卫生整洁。

(2) 食品安全管理

- 1) 根据《上海市餐饮服务食品安全规范化管理指南》、《加强本市机关食堂食品安全管理的暂行规定》，保证食堂区域卫生、整洁，食堂的卫生防疫、就餐环境必须达到国家、上海市的现行卫生标准。

- 2) 依据《上海市闵行区机关后勤服务质量监督考核评价暂行办法》提供符合本项目要求的餐饮服务内容。
- 3) 对食品存储、加工、销售等各个环节的餐饮服务，按“放心职工食堂”和 6T 的建设要求，进行安全管理。
- 4) 按照食品安全有关要求开展上海市闵行区虹桥镇人民政府食堂、虹桥镇社区受理中心食堂餐厅服务的安全管理。
- 5) 餐饮服务安全管理。中标人应遵照国家和本市有关食品安全管理的法律法规和行业规范要求，实现全方位的食品安全管理。发生食物中毒、火灾、燃气泄漏中毒、食品安全、操作安全、生产安全等一切事故由餐饮服务单位负全部责任。
- 6) 食堂就餐安全。应遵守涉及安全、健康和环境保护方面的法律法规的规定和协议约定，确保虹桥镇政府食堂、社区受理中心食堂就餐人员的就餐安全。
- 7) 餐厨垃圾处理。依照餐厨垃圾处理、上海市垃圾分类管理条例的有关规定执行。
- 8) 安全检查和评估。中标人需接受采购人、食品安全行政主管部门、餐饮服务质量管理部门、安全生产管理部门、膳食管理小组、采购人可委派的第三方开展的监督检查和安全等级评估，严防安全事故的发生。
- 9) 应急预案。中标人应制定应对食物中毒、火灾、燃气泄漏、正常餐饮服务、正常保障服务受到影响等应急预案。

(3) 人员管理要求

- 1) 应根据餐饮服务管理的内容和要求，科学合理配置管理和服务人员。
- 2) 投标人须对管理和服务人员进行考勤管理，每日有专人对食堂工作人员进行测温并做好登记，每月上报人员流动及考勤情况。监管方有权调阅考勤数据。
- 3) 所配备的相关人员，如须获得相关主管部门认证的，均须配证并持证上岗。
- 4) 所有人员要求政治上可靠，保守工作秘密，身体素质好，无不良行为记录。
- 5) 管理与服务人员应接受过相关专业技能的培训，掌握餐饮服务的基本法律法规，尽快熟悉食堂基本情况、熟练操作和正确使用相关专用设备。
- 6) 人员安排必须充分满足各岗位和工作量的需要。
- 7) 人员的调离、更换，须事先征得采购人同意，并在采购人监督下完成所有交接手续后方可变动。

3、日常保洁类服务要求

(1) 保洁管理服务标准

- 1) 制定完善的保洁工作细则，明确所需材料、检查方法等，并严格执行。
- 2) 建立卫生清洁的检查制度。

(2) 保洁具体工作要求

- 1) 室内部位

根据上述标准，具体应做到：

门、窗、镜面保洁：门窗每周清洗一次，镜面每日擦抹一次。

标志：每日擦抹单位标志、公共图形符号标识二次。

玻璃：每日擦抹外墙玻璃(2米以下)和门卫室玻璃。

垃圾箱：每日清洗垃圾箱(房)、痰盂，并每天清理外运室内外产生的各类垃圾一次以上；窖井、明沟、垃圾箱(房)按垃圾分类要求消毒。

屋顶：每季清理屋顶及屋顶排雨水通道，根据天气情况提前做好巡查清理。

保洁标准：以四星级酒店保洁标准为标准。

地毯与地板：会议室、接待室等定期保洁，使用后立即保洁；做好大型活动、会议、重要接待任务等的突击保洁工作。

玻璃清洗：室内外玻璃整体清洗至少每年两会之前清洗1次。

垃圾分类：按照《上海市生活垃圾管理条例》分类、运输、处置。

总体要求：区域内各部位应保持完整、整齐、有效、平整、无破损、无划痕、无裂痕、无脱落、无污迹、无灰尘、无蛛网、无异味、干净、明亮。

2) 楼梯、走廊等公共场所

保持要求：应保持完整、整齐、有效、平整、无破损、无变形、无划痕、无卷边、无污迹和杂物、无异味、无灰尘、干净、光亮。

具体做法：地面、楼梯、扶手每天擦拖(抹)1次以上；墙面、玻璃隔墙、消防箱、装饰品盆景每天擦抹1次；痰盂、废纸篓或垃圾桶每天清倒1次以上。

3) 公共卫生间

保持要求：应保持盥洗室完好、无堵塞、无滴漏、平整无破损、划痕、无污物、污迹、无异味、无脱落、无灰尘、干净。

具体做法：茶水废弃物桶每天擦抹、清倒3次以上；公共卫生间四壁及厕位箱厅、门窗每日擦抹1次；地面每天擦拖3次；盥洗室四壁每日擦拭1次；大小便器具每日擦抹2次，并每天消毒1次。

4) 室外部位

清洁要求：每天清洁、打扫室外场地，清除路面的树枝、杂草、果皮、纸屑等垃圾。

检查要求：每半天检查一次，确保无明显残留物。

4、服务人员基本要求

1) 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；对待顾客主动、热情、耐心、周到并及时为顾客提供服务。

2) 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。

3) 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。

4) 根据采购人管理制度要求进行进驻人员管理，严格按照保洁管理作业程序和保洁标准及检查考核评价，严格按照操作规范做好日常保洁。

5) 进驻人员在政府部门发生各类违法犯罪行为的，所有后果由中标单位承担，产生恶劣影响的，政府部门有权在追究中标单位责任的基础上单方面终止合同。

6) 所有进驻人员在工作中发生生产事故、造成人身伤害的，由中标单位承担一切责任及费用。

三、服务规模

虹桥镇政府食堂就餐人数：约 400 人

虹桥镇社区事务受理服务中心食堂就餐人数：约 700 人

虹桥、龙柏派出所食堂就餐人数约：早 70 人、中 100 人、晚 30 人、夜宵 20 人

虹桥镇政府保洁总面积：约 17000 平方米（主楼 9 层+辅楼 3 层）

会议服务日均会议：约镇政府 10-15 场/天、合川路 1-2 场/天

室外公共区域含室外道路、停车场、地下车库及通道打扫面积约：16400 平方米

四、其他要求

1、供应商须提供下述详细的服务方案（包括但不限于）：

(1) 服务方案：包括经营理念、管理架构、达到的管理目标和承诺、制定管理制度、管理机构、服务的工作内容、工作程序（流程）等。

(2) 服务人员情况：包括人员构成，人员简历、资格证书、主要类似项目经历，项目负责人、项目组成员主要工作职责。

(3) 工作进度及时间安排。

(4) 对工作的合理化建议。

(5) 提出需协调解决的有关事项。

(6) 针对本项目的服务承诺。

2、供应商中标（成交）后一律不得将服务内容转包或分包，一经发现，采购人有权终止协议，而由此造成的一切经济损失，由供应商负责赔偿。

3、供应商在前三年内有无受到各级管理部门处分或处罚的，须主动填报受处分或处罚的记录，如果不主动填报而被事后发现的，将取消其资格，并按有关规定追究责任。

4、供应商应严格按照已确认的工作方案和工作流程提供服务，无条件地接受采购人对其工作质量的监督检查。

5、在服务期限内，投标人项目组成员应保持稳定，以保证服务工作的正常进行。供应商可根据项目实际需求和业务需要对成员作出合理调整。若更换人员，应以相当资格与技能

的人员替换，同时须经采购人备案同意后方可更换。

6、中标单位如在经营活动中有违法现象、出现重大安全事故等，责任自负，业主有权终止合同。