**采购人需求**

**一、项目具体要求**

（一）人员及设备保障方面：

1、提供应用于本项目的组织、人员保障，岗位设置情况：专职管理人员、保洁消毒员不少于16名。中餐11:30-12:15、晚餐17:00-17:45期间上岗率不得低于90%。

（1）项目负责人（专职管理人员）1人：50周岁以下，男女不限，具有本科及以上学历证书；2年及以上学校类物业管理经验；责任心强、沟通协调能力和执行力强。是否需要设置其它专职管理岗由投标人自行确定，但基本条件需满足关于项目负责人的条件要求。

（2）基层员工：保洁消毒员，要求身体健康，具有初中及以上学历，年龄控制在55周岁以下，具有1年以上保洁消毒工作经验，会熟练使用洗地机、清洗机、尘推车等现代化清洁工具，会安全使用各类清洗剂、消毒剂等，能操作洗消设备。

（3）所有人员均要求提供无犯罪记录及健康证；疫情防控期间按学校要求提供相关证明。

（4）投标人要保证工作人员的稳定，年流动率（全年离职总人数/投标设岗编制人数）不能超过50%。聘用的所有人员必须政治可靠，家庭住址详实，个人资料齐全、留有备案。制定完整、有效的内部管理制度,各岗位工作计划、工作流程、业务培训等资料健全，上岗时必须按岗位要求统一制服、佩戴工作牌，服装整洁、妆容朴素大方，服务言行规范。

2、投标人必须接受招标人监督和管理，所有配置的服务人员需定岗、定位、定人，招标人将随时检查人员配置、出勤和服务质量等情况；投标人须在投标文件中提交本项目负责人的详细资料，该资料必须真实，且未经招标人同意不得更换，否则招标人有权采取相应措施，并终止合同。

3、要求投标人自有用于室内、外保洁工作的大型机械设备，包含但不限于洗地机、吸尘吸水机、清雪机等，开标时提供设备投入计划，书面承诺中标后上述硬件设备需驻校使用。投标人需将清洁整理车、消耗材料、工具等配备齐全，招标人负责负责提供餐具消毒、卫生清洁所需的洗涤剂。

4、费用报价中列明的人员工资必须符合政府相关规定及按国家规定计取相关法定规费，按年予以计取，并在报价中明确法定税费、利润等支出。

5、学校重大活动期间需按照招标人要求另行提供人力和设备启动应急预案完成服务任务。招标人支付设备运费及人工费用（按地方政府规定的最低工资标准折算人员费用）。

以上基本要求，须投标人提供完全满足采购需求的合理分项费用测算，否则按未响应招标文件予以处理。

（二）技术服务方面：

1、要求提供完整、有针对性和可操作性的管理制度和服务验收标准、管理规范。

2、要求提供完整、有针对性和可操作性的保洁管理方案。

3、要求提供科学、合理具可操作性的各类突发事件应急预案。

4、供应商提供末端系统信息化管理方案，拥有自享网络终端服务平台。

（三）其他注意事项：

1、投标人的员工在工作期间发生工伤事故全部费用由投标人自行承担，投标人应与劳动者签订相关协议，并办理合法用工手续。如因用工不当造成损失由投标人承担。

投标人应根据招标人通知的时间做好进场服务准备，费用结算以实际进场时间为准。

投标人在中标后不得将业务转包他人，一经发现，招标人有权终止合同，同时扣除履约保证金。由此引发的一切后果由中标人承担。

4、投标人在中标后应缴纳中标总价的3%的履约保证金，不计利息，如中标人在合同期内未违反相关要求，招标人将在合同期满予以返还。

二、采购数量及预算

哈尔滨工业大学后勤集团饮食中心科学园南苑餐厅，餐厅保洁面积3945平方米，可提供就餐座位数为1377个, 共有餐具回收处3处，消毒间2间，滚梯4部。现有人员编制16个，预算约为65.8万元/年（已包含管理费、税金）。

1. **场地名称**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **楼 宇** | **餐 厅** | **现有座位数 （个）** | **保洁面积（平方米）** | **开餐时间** |
| **南苑楼** | **一楼大伙** | **528（440）** | **1158.01** | **6：30-18：30** |
| **二楼特色** | **370（458）** | **1104** | **10：30-19：00** |
| **三楼自选** | **403（479）** | **1463.85** | **11：00-18：00** |
| **后灶楼道、电梯、卫生间** | **0** | **219.07** |  |
| **合 计** | | **1377** | **3945** |  |

（二）招标采购范围

1、各楼宇餐厅公共区域的保洁，如：天棚、地面、四壁、门窗、玻璃、走廊、楼道、楼梯等卫生保洁；

2、各楼宇餐厅公共区域的滚梯、餐桌椅、洗手池、售餐台、公用的筷子架、调料台等设备设施的卫生保洁；

3、各楼宇餐厅洗消间、公共卫生间清洁；

4、各楼宇餐厅所有餐次的餐具回收、清洗、洗涤、消毒、配送等；

5、各楼宇餐厨垃圾、日常垃圾的回收、清理运送；

各楼宇门前三包区域卫生、清雪（含楼顶）工作。

（三）服务期限

服务有效期为三年，合同一年一签，经招标人确认履约合格，方可签署下一年合同。

（四）保洁、消毒服务内容及标准

1、公共区域、设备设施卫生

地面、窗台、踢脚线、门窗、楼体栏杆扶手等保持清洁，无陈灰、油渍、水渍、垃圾、杂物；天棚、墙壁、暖气、灯具等应定期清洁，无陈灰、蛛网；餐桌、调料台、售餐台、售饭机、标识牌等设备设施洁净光亮，无灰尘、油渍、水渍、污渍，保持整洁。

2、洗手台、垃圾桶、卫生间等

设备设施无灰尘、无污垢、地面无积水。拖布等清洁工具及用品摆放整齐，无乱堆乱放；纸篓内垃圾不超过桶身三分之二；定时消毒除臭，保证无异味。用餐高峰期确保随来随用。

3、滚梯

日检随清，发现问题及时报修，确保安全运行。扶手、踏板、玻璃立面等保持清洁，无灰尘、无污渍、无油渍、标识清晰完好。

4、外墙四壁及玻璃

及时清理外墙面小广告、喷涂及其他污渍，保持楼宇外观整洁。玻璃定期保洁，保持洁净光亮，无灰尘、油渍、水渍、污渍，保持整洁。

5、楼顶

定期进行巡视巡查，对楼顶和水漏管口的冰雪、杂物等及时进行清理，对出现的问题及安全隐患及时报修。

6、门前三包区

餐前清理，无垃圾、无杂物、无杂草、无污渍、冬季无残留冰雪。

7、餐厅内日常保洁垃圾

日产日清，运送至指定垃圾站。

餐具洗消

随用随洗，确保周转。开餐前至少提前30分钟将餐具送到售饭口。严格执行餐具清洗消毒的有关规定，做到一洗、二涮、三冲、四消毒。保证餐具干净、无污渍、无油渍、清洁干爽。餐具化验抽查各项指标合格。

9、电梯

日清日检，发现问题及时报修，确保安全运行。轿厢内外等保持清洁，无灰尘、无污渍、无油渍、标识清晰完好。

（五）保洁消毒管理

1、保洁消毒人员应按照公司要求统一着装。

2、保洁公司须岗前对员工进行统一培训，做到高素质上岗，以管理求质量。

3、保洁消毒区域划分明确、并由保洁消毒员承包到人，按照《饮食中心保洁消毒人员作业指导书》执行。

4、每日管理人员随时巡查各分担区卫生，保证各区域的日常卫生。

5、制定一套符合学校的保洁消毒的管理制度，并以接受校方的检查、考核，认定并实施到保洁中去，达到高标准。

三、考核标准

投标人需制订《保洁、消毒人员作业指导书》、《保洁消毒工作频次及作业标准》，标准不得低于招标人现行标准（附后），并遵照执行，招标人在日常工作中进行监察，对于达不到招标文件要求的，招标人对投标人下达限期整改通知，如投标人未能在规定期限内完成整改，招标人可视情节轻重扣除履约保证金。详见《监察考核标准》。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **保洁消毒外包处罚情况及标准** | | | |
| 类 别 | 具体内容 | 处罚标准 | 备注说明 |
| 员工行为规范 | 上岗期间未按标准穿着工装或工装不配套、不整洁 | 20元/次 |  |
| 着工作服进入卫生间 | 20元/次 |  |
| 工作期间聊天、玩手机、做与工作无关的事 | 20元/次 |  |
| 未遵守食堂用餐制度、时间、统一用餐，随意吃拿食品 | 20元/次 | 情节严重或有外带行为的应立即解聘 |
| 员工服务态度 | 未注意倾听进餐者所提问题，无精打采、漫不经心给进餐者来带不良感受 | 50元/次 |  |
| 服务态度生硬、蛮横、使用不文明语言或与进餐者发生口角争执 | 100元/次 |  |
| 与就餐者发生打架事件，不分先后、有理无理、主动被动、内部外部 | 500元/次 | 应立即解聘，情节严重者移交公安部门处理 |
| 日常管理规范 | 未遵守《保洁、消毒人员作业指导书》、《保洁消毒工作频次及作业标准》等相关规定的 | 20元/次 |  |
| 未按招标人防疫要求进行日常消杀 | 50元/次 |  |
| 节能降耗 | 人走未及时关闭水、电 | 20元/次 |  |
| 每月月底盘点餐具破损率超出3%部分，按实际数量赔偿 | 按餐具采购价格 |  |
| 食品安全 | 无健康证或健康证超出有效期 | 双倍处罚 | 按相关人员违规的实际用工时长对应用工成本的双倍处罚，相关人员立即停止工作 |
| 随机化验检测餐具检验指标不达标 | 1000元/次 |  |
| 有效服务投诉 | 凡因保洁、消毒问题引发学校层面投诉 | 500元/次 |  |
| 凡因保洁、消毒问题引发集团层面投诉 | 200元/次 |  |
| 凡因保洁、消毒问题引发中心层面投诉 | 50元/次 |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 附件1、招标人现行《保洁、消毒人员作业指导书》相关内容  **保洁、消毒人员作业指导书相关内容** | | |
| **工作时间** | **工作具体内容** | |
|  | **保洁员** | **消毒员** |
| 6:15 | 正式上岗 | 正式上岗 |
| 06:15-06:20 | 开门，打开热水器烧水 | 打开气阀泵水，检查机器状态，把水槽放满水，装筷子 |
| 06:20-06:30 | 门前三包区域环境卫生保洁（无纸屑、果皮、树叶等），配送餐具。 | 配送餐具 |
| 06:30-06:45 | 擦拭餐厅大门，确保玻璃光亮通透 | 开餐期间：收餐具，洗刷，根据餐具用量随时满足餐口餐具的配送工作、回收，直到收餐 |
| 06:45-07:00 | 餐厅内设施擦拭：柱子、消火栓、隔断、热水器、窗台窗框、镜子等 |
| 07:00-08:15 | 早餐开餐期间随时清理餐桌、地面卫生 |
| 08:15-08:45 | 员工早餐（轮流就餐）确保关注餐厅内就餐情况 | 员工早餐（轮流就餐）确保关注餐厅内就餐情况 |
| 08:45-09:30 | 餐后收尾，擦桌子、扫地、拖地，垃圾倾倒 | 消毒餐具，对消毒间卫生进行保洁 |
| 09:30-09:45 | 部门例会 | 部门例会 |
| 09:45-10:00 | 中餐开餐前门前三包区域环境卫生保洁，擦拭大门，确保门厅卫生 | 配送餐具，打扫卫生死角 |
| 10：00-10:15 | 整理餐厅内桌椅，将桌椅归位摆放整齐 | 做好开餐前的准备工作，开餐期间收餐具，洗刷，根据餐具用量随时满足餐口餐具的配送工作、回收，直到收餐 |
| 10:15-10:30 | 将餐厅内基础服务设施（筷子架、调料台、餐盘取用区、开水器等）区域物品摆放整齐 |
| 10:30-12:30 | 中餐开餐期间随时清理餐桌、地面卫生 |
| 12:30-13:00 | 员工中餐（轮流就餐）确保关注餐厅内就餐情况 | 员工中餐（轮流就餐）确保关注餐厅内就餐情况 |
| 13:00-13:30 | 餐后收尾，擦桌子、扫地、拖地，垃圾倾倒 | 餐后收尾，关闭所有电源开关，气阀，做好消毒间卫生清洁，将餐具按要求归类摆放。 |
| 13:30-13:45 | 餐厅内设施擦拭：柱子、消火栓、隔断、热水器、窗台窗框、镜子等，检查收尾锁门 |
| 13:45 | 休息 | 休息 |
| 15:45 | 正式上岗 | 正式上岗 |
| 15:45-16:00 | 门前三包区域环境卫生保洁（无纸屑、果皮、树叶等） | 打开气阀泵水，检查机器状态，把水槽放满水，装筷子，消毒餐具，配送餐具 |
| 16:00-16:20 | 餐厅内设施擦拭：柱子、消火栓、隔断、热水器、窗台窗框、镜子等 |
| 16:20-17:00 | 晚餐开餐前将桌椅、地面重点擦拭到位，17:00前将餐厅内基础服务设施（筷子架、调料台、餐盘取用区、开水器等）区域物品摆放整齐 | 做好开餐前的准备工作，开餐期间收餐具，洗刷，根据餐具用量随时满足餐口餐具的配送工作、回收，直到收餐 |
| 17：00-18:15 | 晚餐开餐期间随时清理餐桌、地面卫生 |
| 18:15-18:30 | 员工晚餐 | 员工晚餐 |
| 18:30-19:00 | 餐后收尾，擦桌子、扫地、拖地，垃圾倾倒，关闭门窗、所有电源、锁门 | 餐后收尾，关闭所有电源开关，气阀，做好消毒间卫生清洁，将餐具按要求归类摆放。 |
| 19:00 | 下班 | 下班 |

附件2：招标人现行**《保洁消毒工作频次及作业标准》**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **保洁消毒工作频次及作业标准** | | | |
| **检查项目** | | **频次** | **作业标准** |
| 门前三包门厅 | 卫生清理 | 每餐开餐前一次 | 无杂物、杂草、无污染、积雪及时清理 |
| 人员管理 | 每餐开餐前一次 | 餐餐门前无小商小贩 |
| 地面日常清扫、清擦 | 每餐开餐前一次，每周彻底清洁一次 | 清洁、无杂物 |
| 门头设施、门框、玻璃 | 每餐开餐前一次 | 干净、无灰尘、无污渍、保持光亮 |
| 门帘、门厅内设施 | 每餐开餐前一次 | 清洁、无油渍 |
| 餐厅大厅 | 大厅地面 | 每餐开餐前一次，彻底售餐后一次，每周用洗地机彻底清洗一次 | 干净、无水渍、痰迹、油渍，无灰尘、无异物 |
| 餐桌椅 | 三餐开餐期间随时保持清洁 | 摆放整齐、桌面整洁干净，无油渍、无杂物；椅面清洁正常待用，冬季椅套摆放整齐干净 |
| 售餐口玻璃、台面 | 三餐开餐期间随时保持清洁 | 干净、无灰尘、无污渍，保持光亮 |
| 调料台、筷子笼、微波炉等公用设施 | 三餐开餐期间随时保持清洁 | 干净、无油渍、摆放设施台面保持清洁，设施干净处于待用状态 |
| 装饰物、广告宣传栏、各种指示标识 | 每周一次 | 保持清洁，无灰尘、无蛛网、无痰迹、无过期宣传 |
| 门窗、内侧玻璃、墙壁 | 每周一次 | 保持清洁，无灰尘、无蛛网、无痰迹、无乱画、乱贴现象 |
| 电视机、吊扇、顶灯等高处设施、顶棚 | 每季度一次 | 无灰尘积聚、无蛛网、无不规整线路、无墙皮脱落情况 |
| 卫生间 | 地面 | 三餐开餐期间随时保持清洁 | 地面清洁干爽、无积水、无杂物 |
| 镜面、洗手盆 | 三餐开餐期间随时保持清洁 | 镜面光亮无水渍、污渍、洗手盆台面整洁无积水、洗手液准备充分、水池无异物，下水畅通 |
| 水龙头 | 三餐开餐期间随时保持清洁 | 无跑、冒、滴、漏现象，干净整洁无污渍 |
| 便器 | 三餐开餐期间随时保持清洁 | 无污渍、无积液、积便、无异味 |
| 垃圾桶 | 三餐开餐期间随时保持清洁 | 内外清洁，无污渍 |
| 卫生工具 | 每日三次 | 纸篓摆放整齐，垃圾倾倒及时，卫生工具摆放整齐 |
| 墙面 | 每日一次 | 保持清洁，无灰尘、无蛛网、无乱画、乱贴现象 |
| 门窗 | 每日一次 | 干净、通透，无灰尘、无印迹、无杂物 |
| 隔断 | 每日一次 | 无灰尘、无印迹、无杂物 |
| 走廊楼道 | 地面、楼梯 | 每日三次 | 清洁、无灰尘、纸屑、痰迹等 |
|
| 楼梯扶手 | 每日三次 | 无灰尘、无污渍、无破损 |
| 墙面 | 每周彻底清理一次 | 墙壁墙裙干净、保持清洁，无灰尘、无蛛网、无乱画、乱贴现象 |
| 门窗 | 每周进行一次清理，每月彻底擦拭一次 | 门窗、玻璃光亮、窗台无灰尘，通道能正常开启无遮挡物 |
| 灯具 | 每季度一次 | 照明灯具完好待用，无蛛网、无灰尘 |
| 滚梯 | 台阶 | 每日三次 | 清洁、无杂物 |
| 扶手及玻璃 | 每日三次 | 无灰尘、无污渍、玻璃光亮 |
| 消毒间 | 地面 | 随时 | 保持清洁、无积水、无油渍，保证生产操作安全 |
| 餐具卫生 | 三餐开餐期间随时保证待用 | 对已完成消毒的餐具认真挑选，做到提供使用的餐具（碗、筷、勺、碟等）内外洁净、光亮、无污垢、油渍、异味，各餐次开餐前餐具（碗、筷、勺、碟等）准备齐全、到位，开餐时，根据使用情况补充及时，便于取用同时要进行苫盖，无污染，严禁未消毒的餐具投放使用 |
| 餐具存放柜 | 随时 | 按已消毒、未消毒分类存放，餐具存放柜内整洁、无杂物 |
| 洗消池 | 随时 | 使用期间，按不同洗消功能投入清洁剂，根据需要更换用水，收餐后保持洗消池无存水、池内干净、整洁、无异物、无油渍 |
| 洗消流程 | 每日至少三次 | 严格按照“一洗、二刷、三冲、四消毒”流程操作，餐具每半月抽样化验检测合格率100%。 |
| 餐具回收 | 三餐开餐期间随时 | 餐具回收和垃圾（去残渣）及时快速，避免将油渍等迸溅到进餐者身上，泔水桶及时倾倒，保持桶内外干净 |
| 折箩桶 | 每餐后处理一次，每日收餐后彻底清理一次 | 当餐处理，日产日清，折箩桶保持无异味 |
| 餐具破损率 | 每月清盘一次 | 减少餐具人为损坏，每月月底进行清点，破损超出3%的部分，按实际数量赔偿 |
| 刷碗机等洗消设备 | 每日一次，每半月保养维护一次 | 对洗碗机设备定期清洁、维护保养，确保正常运转，餐具轻拿轻放，避免人为破损 |
| 餐厨处理 | 餐厨垃圾倾倒 | 每日倾倒一至二次 | 餐厨垃圾保证封闭不外露，每日集中运送到指定位置，配合餐厨回收部门做好回收工作 |
| 餐厨桶 | 每日清理一次，每周彻底清刷一次 | 垃圾桶内外保持干净、无异味、餐厨桶周围无蚊蝇 |