

# 中共黄山市委党校 2024 年度餐饮、住宿及会务 服务采购项目采购需求

## 一、服务要求

### (一) 项目概况

中共黄山市委党校地处黄山市屯溪区黎阳镇学院路 1-1 号,东邻黄山职业技术学院,西接商山路,总占地约 120 亩,总建筑面积 48775 平方米,其中地上建筑面积 33775 平方米,地下建筑面积 15000 平方米。校区包括会议中心、教学楼、办公楼、图书馆楼、报告厅、阶梯教室、学员楼、崇德楼、崇正学堂等建筑。全校共拥有 14 间规范化教室(含 1 间精品课教室),4 间实训室(分别是心理调适、应急管理、新闻发布、党性修养实训室),无纸化考试机位 500 个,1 个会议中心(可容纳 800 人,并配有大小会议室 4 间),2 个学术报告厅(160 人与 200 人各 1 间),1 个研学基地(崇正学堂),客房 266 间,床位 392 个。年度培训学员约 3 万人次,接待大型会议、活动约 70 次。

### (二) 项目需求

#### 一) 服务范围

服务区域包括学员宿舍(含崇德楼、学员楼)、教职工食堂、崇正学堂内部(指围墙内部区域及附属水电设施,不含外围广场)、会议中心(含 800 人会场、二楼会议室、休息室、化妆间,不含大厅、走廊、厕所、公共休息区等区域)、图书馆和教学楼的教室。

服务内容包含但不限于服务于采购方办学、办会和对公(团体)接待等所需要的住宿、餐饮、会务服务及服务区域内附属设备设施维护等服务。

## 二) 服务管理的的形式

该项目实行经营权与服务运行管理权分离的方式。经营权属采购方，包括营销（经营性和非经营性项目）、财务管理、物资供应等；服务管理由中标方负责，包括服务运行的日常管理、服务团队的招聘组建，人员配置、劳动工资、社保、福利等所有人事管理工作。实行项目负责人负责制，项目负责人由中标方派员担任。

采购方向中标方服务团队实行监督管理，对服务团队管理工作有知情、协调、指导、监管权。

## 三) 服务内容要求

**1. 整体要求：**通过服务委托管理，使采购方的后勤服务保障水平适应干部教育培训的要求，服务和管理品质不低于三星级酒店标准。

**2. 基本目标：**管理服务范围内不发生安全责任事故、消防责任事故、设备管理责任事故、食品安全管理责任事故。

### 3. 分项要求：

①确保采购方各类培训、教学、会议和教职工的工作、生活服务有序、顺畅、周到、安全。

②按照国家、地方的相关法规、管理条例与技术标准、行业规范，提供优质、规范、高效的酒店式服务与管理。

③按专业化的要求配置管理服务人员。

④用心维护管理范围内的设备和设施，保障其正常运行，引导教职工及学员文明使用各种设备、设施。

⑤服务委托管理须从实际出发，认真制定合适、有效的节约能源方案，并付

诸实施。

⑥服务委托管理应为采购方提供全天候服务，维护采购方的人身、财产安全。

⑦采购方定期组织对中标方考评。考评综合满意率应达到 90%以上。

⑧中标方及其员工必须遵守采购方行政管理、安全生产等规章制度，积极配合采购方各项工作开展。遇突发事件或安全检查时，中标方必须配合采购方及有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。

#### **4. 服务内容具体要求：**

##### **（一）会务服务**

服务区域包括会议中心（含 800 人会场、二楼会议室、休息室、化妆间）、图书馆和教学楼的教室。

①会前：会场横幅（喷绘）等的悬挂（更换），席位卡、资料等布置及花卉摆放、器材家具搬运、清场、观众席区位划分、资料的发放，参会人员引导，设施设备、多媒体的联接、调试、复查效果等。

②会中：负责签到、接待、引导、话筒摆放（传递）、提供简单文具等；

③会后：及时关闭设施设备、多媒体电源、物品归位、做好参会人员引导（疏导）和有序离场；及时清理（清场），检查是否有遗留物品、未熄灭的火种等。现场秩序维护、有应对突发情况预案和准备，服务工程技术人员全程跟踪服务保障。

④会议室、贵宾室（休息厅）、贵宾卫生间、接待室、特色馆（厅）内所有物品摆放整齐，所需物品（资料）准备齐全。门口、电梯口等场所根据需要，设置告示牌。

⑤如会议活动在图书馆或教学楼的教室进行，中标方应参照会议中心标准，

提供会务服务活动。

⑥会场服务人员不得随意翻阅会议资料，防止闲杂人员进场，不得在任何场所透露会议内容。

## （二）茶水服务

服务区域包括会议中心（含 800 人会场、二楼会议室、休息室、化妆间）、图书馆和教学楼的教室。

①根据会议需要准备好茶水、杯子，并及时更换茶水。

②及时清理会场上的灰尘、溢出的茶水，保持会场整洁。

③会后及时清洗归纳茶杯、水瓶等。

## （二）餐饮服务

服务区域包括崇德楼自助餐厅和包厢、教职工食堂、崇正学堂餐厅。

①负责每日早餐、中餐、晚餐的供应，负责全年就餐服务。

②负责厨房、备餐间、餐厅及相关功能区内楼梯和走道等区的保洁工作，公共卫生间及周边卫生。

③采购方承担水电气等费用，并提供餐厅场所、餐厅灶具、厨具；给排水、供电、燃气基础设施；安全、消防设施；仓库和办公用房；米、面、油、食材、辅材等原材料及易耗品。

④ 中标方必须自行做好安全、防盗、防火和食品卫生等工作；划分消防责任区、指定消防责任人，负责餐厅范围内及采购方指定区域内的防火安全，负责培训员工熟练掌握消防设施、器材的使用方法，如发生失窃、火灾、食物中毒等事故，造成的一切损失均由中标方自行承担。

⑤中标方所有员工都要经过卫生防疫部门的体检、办理健康证才能上岗，主

动接受卫生防疫部门的现检。

⑥协助采购方进行食材进货管理，规范食品及原料管理制度，并建档立案备查。

⑦负责落实餐厅经营范围内及相关区域（厨房、备餐间及功能区内卫生间、楼梯和走道）的卫生工作，建立和健全一整套生产管理、卫生管理和安全管理制度；制定防断餐应急预案；制定突发卫生公共安全、食品安全事件、停电、停水、停气等情况应急预案，并定期演练。

⑧中标方必须接受采购方的监督与管理，积极配合开展工作，自觉接受对财务管理、食材管理、生产流程、卫生消毒、供应价格、服务规范等方面的全方位监控。严格控制餐厨废弃物的流向，做好垃圾分类处理工作。

⑨开餐前，餐厅地面、桌椅卫生达标。用餐后，及时清理桌面、地面卫生，用清洁剂搞好现场卫生，确保每餐的卫生整洁。

⑩后厨人员服务程序操作规范，文明用语、礼貌服务、热情、周到、便捷。创造文明就餐的餐厅文化氛围，餐厅就餐秩序良好。定期主动了解就餐人员的要求，配合做好就餐人员满意程度调查。不得提供下列食品：有毒有害的食品；掺假、使假、以假充真、以次充好的食品；应当检验检疫而未检验、检疫的食品或检验检疫不合格的食品；过期、失效、变质的食品；不符合强制性国家标准和行业标准食品。

### （三）客房服务

服务区域包括崇德楼、学员楼、崇正学堂等区域内的客房。

①中标方必须自行做好安全、防盗、防火和卫生等工作；划分消防责任区、指定消防责任人，负责客房范围内及采购方指定区域内的防火安全，负责培训员工熟练掌握消防设施、器材的使用方法。如因中标方原因发生失窃、火灾等事故，

造成的一切损失均由中标方自行承担。

②所有员工都要经过卫生防疫部门的体检、办理健康证才能上岗。

③负责落实客房区域及走廊、楼梯等相关区域内的卫生工作；制定停电、停水等应急预案，并定期演练。建立客房工作人员与住客的信息沟通及意见收集反馈改进渠道。

④中标方必须接受采购方的监督与管理，积极配合开展工作，自觉接受对财务管理、卫生消毒、服务规范等方面的全方位监控。

⑤客房管理要求：遵守客房部制定的劳动纪律及各项规章制度，做好本职工作。穿着干净、整齐的制服。妥善保管好工作钥匙，下班后交下一班。按规定的清洁工作标准，做好所管辖的房间及公共区域卫生并及时补充用品。发现遗留物品，应立即上交领班并及时上报。提供清扫服务并报告客房状况。检查并及时报告客房设备、物品的损坏及遗失情况。负责开启房门，并跟踪客房报修进度。注意楼层安全，发现可疑的人或事应立即报告。每日做好交接班记录及工作记录。

#### （四）工程服务保障

服务区域包括学员宿舍（含崇德楼、学员楼）、教职工食堂、崇正学堂内部（围墙内部区域及附属水电设施，不含外围广场）、会议中心（含 800 人会场、二楼会议室、休息室、化妆间，不含大厅、走廊、厕所、公共休息区等区域）。

①确保服务区域内各类设备、设施的正常使用、运行，做到维护妥善、保障有力、响应迅速。

②负责各类设备设施的管理、巡查与维护工作。设备出现故障时，能够配合采购方工作，随喊随到，及时维修，对一般性故障在紧急情况下能应急调整、修复，遇工程维修负责随工监理。

③负责设备设施的日常维护管理工作，协助采购方督促维保单位按照维保要求按时维护保养设备设施（包括测试、疏通、清洗、更换易耗件等）。

④协助采购方管理保修单位，对设备进行定期保养与维护、检测与年检等工作，督促其按时、保质保量地开展维保工作。

⑤建立和完善有关规章制度，包括事故处理规程、巡视检查制度、维护制度、安全及交接班制度。

#### 四) 管理机构与人力资源配置要求

1. 人员总体配备。根据接待量和服务要求安排日常用工人数，服务人员（包括管理人员）总数不少于 77 人，确保各项保障工作正常开展。根据重大业务需求，如服务人员不足的，中标方应及时补充人员予以保障。

部门	岗位	编制数	备注
综管部 (10人)	项目负责人	1	项目总负责人
	行政人事	2	需辅助开展办学、办会工作
	工程主管	1	负责日常维修维护和会务保障，需进行多媒体系统调试使用。
	工程人员	4	
	管理员	1	负责崇正学堂日常管理维护
房务部 (25人)	房务主管	1	负责客房日常工作
	总台服务员	5	高中以上学历，熟练使用常用办公软件和客房管理系统
	会务领班	1	

部门	岗位	编制数	备注
	会务服务员	3	
	客房服务员	12	
	保洁	3	
餐饮前堂 (20人)	餐饮主管	1	负责餐饮日常工作
	餐厅服务员	15	
	保洁	4	
餐饮后堂 (22人)	厨师长	1	责任心强,具备良好的领导能力、组织协调能力、餐饮行业培训能力以及烹饪能力。
	厨师	3	受过专业培训,具有丰富的工作经验,掌握两种以上菜系特色的制作技能。
	炉台	3	
	案板打荷	3	
	凉菜	2	
	面点	2	需具有丰富的中西点的制作经验且能够制作安徽地方特色面食
	保洁	3	同时负责厨余垃圾清理工作
	勤杂	5	

部门	岗位	编制数	备注
合计		77	

## 2. 对人员管理和素质要求。

①中标供应商须在合同签订前须提供管理项目人员的相关有效证件和信息，在相关岗位人员上岗前，进行岗位职责和流程的培训工作，以保证能够满足采购方的需求。如果中标供应商不能提供，则采购方有权终止合同签订。

②按要求服务管理项目的内容和要求，科学合理配置管理和服务人员，并保持人员的稳定。项目负责人须有三星级及以上酒店团队管理经验，（投标供应商须在投标文件中提供项目负责人的从业信息证明文件上传至磋商响应文件中。）项目负责人须与投标拟派人员一致，服务期内在校时间每月不少于 22 天，原则上在服务期内不得离任，如因特殊情况离任，应提前 20 天通知采购方并征得同意，调整人员须经采购方同意，其资质和管理水平不得低于其前任。其他人员提前 10 天告知采购方并得到同意后才能更换，且更换人选的条件和素质须满足岗位需求，人员更换和调整要做好交接班。对采购方认为的无能力、工作失职或不合适人员，应立即更换。岗位人数不足时，按相应岗位成本扣除服务费。

③采购方对中标方服务团队考勤情况进行监督管理，考勤情况纳入考评内容并关联当季服务费。中标方须积极配合采购方考勤管理，每月上报人员考勤及流动情况。

④管理与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、周到、及时的服务。

⑤管理与服务人员应按规定统一着装，服装整齐清洁，仪表仪容整洁端庄，行为举止规范得体。

⑥管理与服务人员应及时、认真做好工作日志、交接班、接待数据、消耗数

据等记录工作，做到字迹清晰、数据准确。

⑦管理与服务人员应接受过相关专业技能的培训，掌握酒店管理的基本法律法规，尽快熟悉采购方的基本情况、熟练操作。

⑧人员安排必须充分满足各岗位和工作量的需要。

### 五) 提供服务时间要求

服务期为 2 年。合同一年一签，一年合同履行完成后，如在服务期内履约良好，且年度财政预算能保障的前提下，经双方协商同意，可以续签下一年合同，续签合同总价不变。

## (三) 服务质量考核及付款方式

### 一) 考核构成

甲方对乙方的服务质量管理分为日常监督和每季度综合考核相结合，满分为 100 分。

中共黄山市委党校后勤服务运营方考核测评表

序号	考评项目	考评标准	分值	评分细则	得分
1	基础管理方面	①建立健全日常管理制度 ②管理资料的收集、归类、存档有序 ③奖惩考核制度落实 ④员工的工资、“五险一金”、法定节假日加班等各项费用符合国家规定标准	10 分	检查中每发现一例不符合标准扣 0.5 分。直至分值扣完为止	
2	服务管理	①管理服务人员依据投标文件岗位设置人员到岗在编 ②按合同、招标文件中餐饮服务标准执行 ③食品卫生达标率 100%，每餐留样率	40 分	①管理服务人员依据投标文件岗位设置，平均到岗在编率 100%，低于标准每 1 人扣 2 分 ②检查餐饮服务每发现一例不符合标准扣 0.5 分，食品加工不符合食品	

		<p>100%，抽样检测合格率 100%，环境卫生消毒达标率 100%，内外卫生整洁</p> <p>④按合同、招标文件中客房服务标准执行</p>		<p>安全要求，扣 2 分</p> <p>③确因餐饮服务不合格（餐品、服务质量、服务态度等）引起投诉的，每有一次扣 0.5 分</p> <p>④学员对后勤服务评价平均分达 95 分以上，每低 1 分，扣 1 分</p> <p>⑤确因客房服务不合格（服务质量、服务态度等）引起投诉的，每有一次扣 0.5 分</p> <p>⑥服务人员故意扰乱秩序，影响党校工作开展的，扣 10 分</p> <p>⑦未采取有效措施制止食品浪费，导致大量餐品浪费的，每有一次扣 0.5 分</p> <p>⑧垃圾未分类投放的，每有一次扣 0.5 分</p>	
3	安全生产	<p>①管理人员及员工对各类应急预案熟悉，演练计划落实</p> <p>②消防、电梯、燃气设施使用管理规范</p> <p>③无盗窃、无火灾等安全责任事故</p> <p>④食品安全</p>	30 分	<p>①管理人员及员工对各类应急预案不熟悉，演练计划不落实，每发现一例扣 0.5 分</p> <p>②消防、电梯、燃气设施使用管理不规范，每发现一例扣 2 分</p> <p>③人员责任心不强，有偷盗等突发性事件，每发生一起扣 5 分，</p> <p>④违法安全生产管理规范，发生安全生产事故，每有一次扣 20 分，视情况可解除合同</p>	

4	资产管理方面	①资产管理责任到人，帐物相符 ②物品使用控制合理，节约意识强 ③委托管理的固定资产、餐厅厨具设备完好率 98%以上 ④餐具的损耗率低于 0.35%	10 分	①资产管理责任人不明确，账物不符每一例扣 0.5 分 ②物品使用控制合理，每一例浪费现象扣 0.5 分； ③确保委托管理的资产完好达到 98%以上，主要设备完好在 98%以上，每低于一个百分扣 0.5 分。以上分值直至扣为止 ④物品管理规范有序，餐具、厨具等易耗品出现不当损耗的，每一例扣 0.5 分	
5	日常管理	①按国家有关规定需持证上岗操作 ②各类报修项目准确、真实，不虚报瞒报 ③零星材料的领用按程序领，不虚领、冒领、多领 ④各种设备人员操作设备、使用物资有节能意识 ⑤服从党校监管	10 分	①无证上岗扣 5 分/人次 ②跑冒滴漏发现处理不及时扣 0.5 分/处 ③设施设备人为损坏扣 10 分/处 ④虚报冒领零星维修材料扣 0.5 分/件 ⑤因不服从党校监管，每有一次扣 2 分，如情节严重，视情况可解除合同	

考评时间：

考评人：

(具体考核细则待合同签订时，双方协商约定为准。)

## 二) 考核结果运用

甲方制定服务考核测评办法，并作为合同附件的一部分。季度考核测评综合分值达到 90 分以上，全额支付服务费；考核测评综合分值低于 90 分，每降低 1 分则扣除当季服务费的 1%；考核测评综合分值低于 80 分，甲方有权要求乙方更换项目负责人；考核测评综合分值两次低于 80 分，甲方有权终止合同，合同终止后所有未支付的服务费都不再支付。

## 三) 处罚

1. 如因中标方原因，出现基本目标所列责任事故，可提前解除合同，并拒付当季度服务费用。

2. 中标方达不到采购方要求及各项服务承诺时，采购方有权要求其整改，拒不整改的按违约处理直至扣款或终止合同。

3. 日常检查中采购方及服务对象发现中标方现场管理或其他要求未能达到约定的目标和要求，每月发现 1 次给予警告，2 次罚款 2000 元，以后每有 1 次该次罚款依次递增 1000 元。若因中标方工作人员的失误造成采购方或第三方人身损害和财产损失的，中标方应承担相应的赔偿责任。

#### **四) 付款方式**

按季度支付，每季度首月内支付上季度费用。由采购方根据考核情况，按照中标价和合同约定支付给中标方。

#### **(四) 投标报价与服务费用**

**1. 投标价：**中标价即为合同价。

#### **2. 服务费用（合同价）**

① 服务费总报价包含了履行合同所有内容的全部费用，包括人员工资、社会保险费用、加班费、食宿费、管理费、差旅费、服装费、会务费、办公费、采购代理服务费、税金及利润等完成招标范围内所有内容的一切费用。

② 投标人必须充分了解安徽省黄山市当地现行的薪资水平，最低工资标准，社保福利等有关规定，拒绝恶性竞争。不得低于本项目成本价(投标人自行测算)。人员工资不得低于黄山市现行最低标准 1870 元/人/月，社会保险（包括养老、医疗、失业、工伤和生育保险）：按照黄山市人社部门现行规定的缴费政策和缴费基数、费率进行缴纳，单位缴费金额不得低于 958.45/人/月。

③中标方应考虑服务期限内物价上涨及人员费用增长因素,实行包干制成本核算,所有配备的人员都应计算保险部分,不得以任何理由不予核算。

### **3. 其他说明:**

①采购方免费提供中标方服务团队办公场所、员工生活用房和办公设施设备,但办公用品(指A4纸、打印机耗材、笔、笔记本等低值易耗品)由中标方自行解决。中标方员工宿舍生活用品等其他产生费用由中标方承担。

②中标方有义务配合采购方管理餐饮、住宿、会务所需要的各类用具。所有物资的使用与消耗,中标方须做好日常记录,经统计汇总后及时向采购方报备。如因中标方原因,造成不正当损坏或损耗,由中标方负责赔偿。

③采购方向中标方服务团队提供用餐场所、餐具、餐食,中标方应按协商方式支付餐费。如中标方拒不支付,采购方可在服务费中扣除相应就餐费用。

④中标方履行服务内容所需基本工具应由中标方自行准备,如工作服装、劳动工具等。

## 二、商务要求

序号	内容	要求
1	合同签订地点	中共黄山市委党校
2	提供服务的期限	服务期为2年。合同一年一签，一年合同履行完成后，如在服务期内履约良好，且年度财政预算能保障的前提下，经双方协商同意，可以续签下一年合同，续签合同总价不变。
3	验收	根据考核办法考核验收
4	付款	付款人：中共黄山市委党校 付款方式：按季度支付，每季度首月内支付上季度费用。由招标人根据考核情况，按照中标价和合同约定支付给中标方。
5	履约保证金	<p>1. 是否收取履约保证金： <input checked="" type="checkbox"/>否； <input type="checkbox"/>是：合同金额的/%。</p> <p>2. 供应商在合同签订前自主选择转账、电汇、支票、汇票、本票、保险、保函等形式缴纳，如以保函方式缴纳履约保证金的，受益人和收取单位须为采购人。</p> <p>3. 履约保证金账户（如供应商在合同签订前选择现金形式缴纳履约保证金的，提供以下账户供中标供应商选择）</p> <p>户名： /</p> <p>账号： /</p> <p>开户银行： /</p> <p>成交供应商按投标承诺履约完成后予以退还。</p>