

附件：

2.1 项目情况说明

L 楼位于青岛市即墨区创智新区长广路 943 号。L 楼物业管理区域：地上主楼十层，裙楼六层，建筑面积共 24305.91 m²；地下车库 1 层，面积 8379.09 m²，停车位 168 个；办公楼东、西、北侧停车场三个，停车位 60 个；玻璃幕墙面积约 10500 平方米。就餐人数约 400 人。

2.2 管理服务范围

2.2.1 物业管理服务范围

前台服务（含客服引导）、机电设施设备的运行管理、整个大楼的保洁服务、秩序维护和大楼区域范围内绿化养护等。

2.2.2 餐饮管理服务范围

负责对食堂饭菜、食品的加工、出售和卫生保洁等。

2.3. 服务目标

2.3.1 物业管理目标

根据对办公楼的定位分析，中标人要按《全国物业管理示范大楼》考评标准的要求，利用现代化管理手段对物业管理做出以下服务承诺：

制定物业管理服务工作发展规划，工作计划，责任到人，层层落实，并由公司、管理服务中心相关人员检查、监督、考评，不断提高服务水平，保证业主（用户）满意率达到 98%以上；

杜绝重大火灾、质量事故，保证大楼内治安案件案发率为零，无任何重大事故发生；

环境卫生、消杀、绿化达标率 90%以上；

房屋及公共配套设施、设备完好率 90%以上；

有效投诉率低于 1%；

有效投诉处理率 100%以上；

利用现代化管理手段对物业进行管理；

消防管理通过政府规定，年检完好率 100%。

2.3.2 餐饮管理目标

按照《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国食品安全法》和食品卫生监督量化分级管理制度等；精通餐饮营养学知识，能够合理配餐，保障厨房正常运行，为就餐

者提供物美价廉、营养安全的食品。

2.4. 服务内容及标准

2.4.1 物业管理服务内容及标准

2.4.1.1 前台服务（含客服引导）内容与工作标准；

客服引导员的日常工作主要是接听电话、接待前来办事的业务咨询、引导各领导部门单位参观检查、会议接待，各会议室的设施设备管理服务，各办公室的报修，物业服务满意度走访等工作。

工作标准要求：

2.4.1.1.1 客服引导员必须熟知各层楼办公室的办事服务项目。

2.4.1.1.2 客服引导员必须站立微笑接待前来办事人员，引领办事人员到所办理业务的办公室办理相关业务。

2.4.1.1.3 总服务台值班电话接听，定期对各办公室进行走访，了解和收集有关物业服务工作的意见与建议整理和回访工作。

2.4.1.1.4 做好节假日前办公区域内工作人员的贵重物品管理及自然天气等相关安全防范工作的温馨提示工作。

2.4.1.1.5 会议接待服务工作会的保密管理制度及会议室、接待室物品的管理服务工作须按照会服接待标准要求执行操作。

2.4.1.1.6 整理送达领导的报刊及协助办公室做好其它服务工作。

2.4.1.1.7 客服引导员招聘需大专文凭以上，年龄 35 岁以内，五官端正，身高 165cm 以上，身体健康。

2.4.1.2 办公楼机电设施设备的运行管理内容与工作标准；

办公楼的配电房、空调、风机房、给排水系统、排污系统、强电井、弱电井、消防、电梯等设施设备维修保养和运行值班巡查检查、记录分析，同时做好设施设备的安全运行管理、节能减排、零星维修与监督检查和维护保养及运行管理，拟定突发应急预案和整理设施设备的台账、资料文档等工作。

工作标准要求：

2.4.1.2.1 办公楼的配电房、空调机房实行 24 小时值班运行管理制度，每小时对设施设备的运行情况进行巡查检查一次并做好相关数据的记录。

2.4.1.2.2 负责设施设备的维修与保养。

2.4.1.2.3 依据办公楼的设施设备运行参数，科学合理的制定节能减排方案并有效

的进行实施管理。

2.4.1.2.4 办公楼的维修工作必须 15 分钟内到达现场,进行维修,做到小修不过夜,中修大修有计划。

2.4.1.2.5 设施设备房的物品分类摆放整齐、管理制度上墙、卫生干净、责任人明确等工作

2.4.1.2.6 办公楼室外的井盖进行刷漆保养。

2.4.1.2.7 房屋完好率 100%, 设施设备完全好率达 99%。

2.4.1.2.8 设施设备维修率及时率达 100%, 维修及时率达 99%。

2.4.1.2.9 维修工必须具相应资格证书, 年龄 50 岁以内, 有 3 年工作经验, 身体健康、五官端正。

2.4.1.3 秩序维护部工作内容与工作标准要求;

秩序维护部主要工作是负责办公楼消防监控室的值班、办公楼公共区域的消防安全巡查、检查防范、单车摩托车棚管理、地下停车场及室外停车场的车辆停放巡查管理, 以及应急突发事件的处理。

工作标准要求:

2.4.1.3.1 办公楼的安防工作实行 24 小时值班巡查管理, 秩序维护员必须熟悉办公楼基本情况, 检查消防设施、公共区域的窗户、照明开关等工作。

2.4.1.3.2 制定办公楼消防中控室的各项管理制度, 如视频的查阅、闲杂人员进出, 录像资料的保存, 监控值班人员的保密协议签订等。

2.4.1.3.3 秩序维护部实行半军事化管理, 在值班工作期间参照部队的工作纪律严格要求秩序维护员在每周进行两次训练, 训练内容主要是队列训练、消防器材训练、交通指挥训练等。

2.4.1.3.4 秩序维护部每半年进行一次消防演练, 定期组织应急突发事件的演练, 节假日前定期与不定期的进行消防安全工作检查, 做好安防工作记录。

2.4.1.3.5 消防监控室值班人员必须持证上岗值班。

2.4.1.3.6 秩序维护员年龄 35 岁以内, 五官端正, 身高 170cm 以上, 退伍军人优先。

2.4.1.4 清洁服务内容与工作标准要求:

清洁服务工作的主要内容是在做好办公楼管辖区域内外的环境卫生清洁保洁工作的同时, 对办公楼内的绿植进行养护工作, 办公楼内的主要清洁工作重点是在公共区域的地面、洗手间、电梯、门窗、消防通道、标识牌、会议室、招待室、地下车库等管辖区域,

办公楼外主要是办公楼周边的公共路面、单车棚、办公楼室外停车场、垃圾桶、景观地灯、路灯等清洁服务工作。

工作标准要求：

2.4.1.4.1 清洁员在清洁服务工作中须做好公共区域的洗手间的清洁保洁工作，严禁出现洗手间异味大、清洁工具乱放、洗手间垃圾清理不及时及废旧物品乱存放现象。

2.4.1.4.2 在工作时间内洗手间每 30 分钟进行清洁保洁一次，电梯、消防通道每 2 小时进行巡查清洁一次，不锈钢扶手、电梯地毯每星期清洁一次，公共区域的门窗、标识牌每月刮擦清洁一次。

2.4.1.4.3 清洁员的清洁物品须按照严格按照公司指定的地点进行存放，依据日常清洁工作的需要对清洁工具进行分类，如洗手间清洁工具与公共区域的清洁工具进行区分使用。

2.4.1.4.4 室外管辖区域的垃圾桶定期进行清洁与消杀，不间断的对公共路面、停车场等区域的白色垃圾、烟头、落叶进行清保洁。

2.4.1.4.5 每星期对办公楼内的绿植进行浇水、修剪养护一次，每月对公共区域内的蚊蝇、鼠虫进行检查与消杀一次。

2.4.1.4.6 每天对区域内的绿化进行养护，确保绿化达到养护标准。

2.4.1.4.7 清洁员年龄 55 岁以内，五官端正，身高健康。

2.4.1.4.8 外墙清洗一年 1 次。

2.4.1.4.9 耗品（包含不限于擦手纸、厕所纸、洗手液、洗洁精、清洁剂、除臭香丸、洁瓷灵、去污粉、除油剂、玻璃清洁剂、消毒水、空气清洁剂、胶扫把、清洁地刷、刀片、垃圾袋、胶手套、玻璃胶条、玻璃刮、大扫帚、小扫帚）的供应须满足整座大楼使用要求。

2.4.1.5 人员配置情况

服务人员最低配备应不低于下表中要求：

岗位	性别	数量	人员配置条件
项目经理	不限	1	具有项目管理经验，具有较高的政治思想素质和组织管理能力，责任心强，服务态度好
客服	女	1	具有 2 年以上相关工作经验，接待、收集处理相关投诉、设备报修和突发事件的处理
工程部主管	男	1	具有相关的工程技术专业知识，3 年以上相关工作经验，熟悉相关设备的日常运行、养护和维修管理

设备维护人员	男	3	具有 2 年以上相关强弱电、管道及给排水、中央空调等工作经历，其中 2 人具有高压综合证，1 人持有电梯安全管理证书。
秩序维护部主管	男	1	身体健康，对突发事件能沉着果断处置，有较强的处事能力和组织安排能力
门岗	男	4	身体健康，熟悉门岗、日常接待登记和特殊情况的应急处理能力
巡逻岗	男	4	身体健康，熟悉巡更设施使用
消防监控值班员	男	6	持相关部门颁发的上岗证，熟悉消防监控设施操作
会务服务人员	女	2	有客服/会务服务经验
车库车辆管理员	男	3	熟悉车场管理软件的使用和操作，品格端正，无个人不良行为记录
保洁部主管	女	1	身体健康，具有 3 年以上相关工作经验，具有组织、检查保洁员日常工作，熟悉相关保洁工具的使用。
楼内保洁员	女	10	身体健康，具有 2 年以上相关工作经验
地下车库保洁员	女	2	身体健康，具有 2 年以上相关工作经验
楼外保洁员	男	1	身体健康，具有 2 年以上相关工作经验
合计	40		

2.4.1.6 物业管理费须含以下部分：

(1) 服务价格：由投标人根据招标文件所提供的资料及现场勘查进行报价。

(2) 各项费用包括：

①人员工资和按规定提取的福利费、社保费、公共责任险、服装费等。

②秩序维护管理费。

③公共设施设备维修、养护及机电、消防设施设备运行、维修、保养、年审与管理费用。

④公共清洁卫生管理和耗品费（含外墙清洗一年 1 次）。

⑤垃圾处理费。

⑥绿化管理和养护费。

⑦客户指引服务管理费。

⑧物业服务单位的办公费、固定资产折旧费、利润。

⑨培训、技术支持、售后服务、项目交接期属于中标单位应支付的费用。

⑩各种税费。

⑪节假日加班，8 小时外值班、加班费用。

(3) 总报价不得少于本市最低工资标准及本项目员工应购买社保费用的总额。

2.4.2 餐饮管理内容及服务标准

2.4.2.1 餐厅餐饮管理服务内容

工作内容：负责“L型楼”入驻人员的午餐服务，就餐标准根据招标方要求制作。建立严格的配菜核算制度，协助招标方制定职工餐、接待餐和加班餐原材物料需求计划及菜谱制定。

工作地点：即墨区。

2.4.2.2 餐厅餐饮服务标准

2.4.2.2.1 人员配备

(1) 投标人派遣食堂炊事工作人员 22 名，并提供相应服务。具体人员要求如下：
其中：项目经理 1 名，会计 1 名，厨师长 1 名，特色厨师 1 名、厨师 3 名、帮厨 2 名、面点师 1 名，面点员 3 名、服务员 5 名、保洁洗碗工 4 名。厨师长应具有五年以上炊事工作经验，其他厨师应具有 3 年以上炊事工作经验。

主要炊事人员达到“三证”要求，即上岗证、健康证、厨师等级证书，其他人员必须持有上岗证和健康证。餐厅人员和持证情况上墙公布。

(2) 为招标人厨房工作人员并按照规定，履行签订劳动合同，办理就业登记，支付薪酬，缴纳五项社会保险（养老、医疗、生育、工伤、失业）等国家法律法规强制要求的相关手续。投标人须针对此条内容提供承诺书原件。

2.4.2.2.2 制度建设

(1) 建立完善的薪酬制度、员工考核制度、员工培训激励机制等人员管理制度。

(2) 建立完善的财务制度，规范进出账管理、财务报销和审核。

2.4.2.2.3 厨房作业区环境卫生

(1) 厨房作业区分区明确，标注明晰，物品归类有序。

(2) 生食物和熟食物的盛用容器、刀具等严格区分，不得混用。

(3) 厨房每餐后台面地面要及时擦扫干净，刀具、机械用具、盛用器皿等用后热水洗净，擦干保存。

(4) 厨房排水保持畅通，污水及时倒入污水池，不积存脏水污物，厨房地面、墙壁无污物。

(5) 工作人员进入厨房作业区必须着工作服，工作服保持整洁干净，禁止穿工作服离开厨房、食堂或做与制作饭菜无关的工作。

(6) 工作人员做好个人卫生，不留长指甲，工作前或工作中接触脏物后必须洗手，不得对着食物咳嗽、打喷嚏，不能用工作服擦鼻涕、擦汗、擦手或厨具等，不能随地吐痰。

2.4.2.2.4 就餐区环境卫生

- (1) 餐厅餐桌椅摆放整齐、桌上物品摆放有序。
- (2) 餐厅地面、墙壁无污物。
- (3) 餐具整洁干净，摆放有序，每餐洗净后及时进行消毒。
- (4) 工作人员着工作服，工作服保持整洁干净。
- (5) 工作人员搬送菜肴和餐具前必须洗手。

2.4.2.2.5 菜肴质量要求

(1) 卫生：全程控制菜肴主、辅料及制作过程安全卫生，无食物中毒或因食物引起的其他不良反应。

(2) 口感：菜肴口味好，咸淡适中，并保证饭菜热度。

(3) 营养：控制油及其他调味品用量；菜肴品种齐全，营养搭配合理。

(4) 控制浪费：根据就餐情况，及时更新添加菜肴，合理控制上菜节奏，杜绝浪费。

(5) 食品做到烧熟煮透，每餐留样 24 小时，数量 100—200 克并做好记录。

2.4.2.2.6 服务质量

(1) 餐厅设领班、服务员，并保持有岗有人有服务，服务规范，程序完善。

(2) 服务人员仪容仪表要端庄大方。上班着干净整洁工作服，女员工头发梳理整洁大方，忌浓妆艳抹或涂指甲油；男员工不留长发、小胡子。

(3) 服务人员语言要规范。使用普通话，服务态度亲切和蔼，讲话音量适中，做到主动打招呼，有问有答，文明礼貌，不粗言粗语和高声叫喊。

(4) 服务人员在工作中要维护好食堂就餐秩序。

(5) 服务人员要精神饱满、礼貌待客，做到微笑服务，不得与就餐人员发生口角。

(6) 服务要积极主动，热情周到，细致入微。客人就餐过程中，坚持三勤服务，即“嘴勤、手勤、眼勤”，及时提供服务。

(7) 工作期间服务人员要坚守岗位，按照分工做好本职工作，上岗期间不干私活，不乱串岗位，不私自外出。

(8) 就餐期间服务人员要做好巡查，及时发现各个角落的问题，及时打扫餐桌，

补充桌上调料、牙签、餐巾纸等，不在工作期间闲聊。

2.4.2.2.7 能耗管理

(1) 按照节能指标考核要求，落实专人负责水、电、煤气等能耗管理，并制定和落实相关节能措施。

(2) 采购人初次提供供货商使用或管理的设施物品，建立清单，列明品种、数量、金额、完好程度，双方进行验收签字。合同期内，供货商按照采购人要求，定期清查核对设施物品，合同期满后，供货商应将全部设施物品交还采购人，非自然损耗或折旧因素外发生的损毁、丢失，供货商负责赔偿。

(3) 服务期内，供货商管理服务范围内设施物品正常维修或更换，由供货商提出，经采购人核实后采购人负责维修或更换；由于管理或人为原因造成的损坏，由供货商负责更换或赔偿同等价值的设施物品。

2.4.2.2.8 其它与餐厅餐饮服务管理相关的要求：甲方定期组织考核监督管理。

2.4.2.2.9 中标人提供的餐厅餐饮服务管理方案应包含以下内容

2.4.2.2.10 运营服务方案：包括总体监控方案，食品质量控制方案、服务质量控制方案、卫生管理控制方案（食品卫生，人员卫生，环境卫生，垃圾处理方案等）、餐厅环境管理方案、原材料采购管理方案、成本控制方案、操作规程控制管理方案、食品保存管理方案、人员职责与管理方案、投诉处理方案、消防、治安及意外事故处理、以及其他服务内容、服务规范、服务标准、服务措施、质量管理、监控体系及说明材料。

2.4.2.2.11 管理措施

(1) 中标人应为招聘的所有厨房工作人员购买团体意外伤害险。中标人应为招聘的所有厨房工作人员每年安排一次体检。

(2) 中标人应根据招标人要求完成厨房工作人员的招聘、入职培训。

(3) 人员招聘要求：自签订合同之日起，10个工作日内所有厨房工作人员须招聘完毕，3个工作日内人员培训完成；所招聘的人员必须通过招标人的面试方可上岗。

(4) 在合同履行期间，招录的厨房工作人员若发生工伤或出现劳动争议，由中标人承担一切法律和经济责任。

(5) 招标人根据就餐满意率不定时对中标人进行抽查。若连续两个月就餐满意率低于60%，招标人有权终止合同，一切责任后果由中标人自负。

2.4.2.2.12 投标报价包含厨房工作人员工资、社保、各类补贴、项目管理服务等费用。

鑫诚恒业企业总部 L 楼机电设施设备明细

供配电系统	低压配电	进线柜	GCK	额定电压 380V 额定电流 2500A 额定电压 380V 电流 1250A	2 台	配电房
		低压开关柜	GCK	额定电压 400V 额定电流 630A	2 台	配电房
		联络柜	GCK	额定电压 400V 额定电流 1250A	1 台	配电房
		功率补偿	GGJ	额定电压 400/230V 额定电流 600A250KVAR	2 台	配电房
	变压器	树脂绝缘干式	SCB10-1250/10-630 /10	额定容量 1250KVA 630KVA	2 台	配电房
空调系统	制冷系统	制冷机	YRFXBR3550C/22	制冷量 1210KW, 功率 210KW	2 台	负一制冷机房
		冷却泵	YE2-225L-4	功率 30KW 转速 1470r/min	3 台	负一制冷机房
		冷冻泵	YE2-180M-2	功率 22KW 转速 2940r/min	3 台	负一制冷机房
		冷却塔	CDW-525ASY-X	水量 600m3/h 冷却能力 3489 5.5KWX3 台	1 台	11 楼顶
	空调末端系统	热力回收机组	HJK-120E1Y (25s)	送风 13000 排风 8000	2 台	七层空调机房
			HJK-1301Y (25u)	送风 13000 排风 8000	2 台	11 层空调机房
		组合式水平空调机组	LPCQ025	送风 23000 排风 125.9	2 台	一层服务大厅
			LPCQ030	送风 27000 排风 185.4	1 台	一层风机房
			LPCQ025	送风 23000 排风 152.9	2 台	二层风机房
		吊顶暗装带后回风箱型	HFCF02	270 1.7 2.4	38 台	1 到 10 层
			HFCF03	400 1.3 3.6	8 台	1 到 10 层
			HFCF04	530 3.0 4.8	50 台	1 到 10 层
			HFCF05	670 3.5 5.5	47 台	1 到 10 层
	HFCF06	790 4.1 6	118 台	1 到 10 层		
	HFCF08	1060 5.5 8.3	34 台	1 到 10 层		
供暖系统	板式换热器	M10-MGDD-1.17	1*24/1*24 压力 1.6Mpa	2 台	制冷机房	
	换热机组	ZWKB-1.8	2*15KW 扬程 24m	1 台	制冷机房	

	水循环系统	集、分水器	HHB-021	压力 1.68Mpa 1.3m3	2 台	制冷机房	
		全自动软水设备	HB-8RA	300L	1 台	制冷机房	
		全自动补水定压装置	NQZ-2-52	3m3	1 台	制冷机房	
弱电智能化系统	监控系统	摄像机	高清半球式 DS-2CD5126SY, 红外夜视; 高清枪: DS-2CD5A26SY 红外夜视; 高清球机 DS-2D7230SY, 红外夜视, 变焦				
		网络存储服务器	DS-A80648S	48 盘位硬盘, 总计 1536T			
		交换机	H3C, LS-S5110-52P	传输速率 100/1000M			
	解码器	DS-6904UD	高清解码现实 1920*1080p 并向下兼容				
	门禁系统						
电梯系统		曳引驱动乘客电梯	Regen-M	1150KC	6 台		
系统类别	子系统名称	设备名称	型号	主要参数	数量	安装位置	
消防系统	火灾自动报警系统	火灾自动报警主机	JB-TG-JBF-11SF		1 台	L 楼监控室	
	紧急广播和对讲电话系统	消防应急广播系统 消防电话总机	HY5700B/500 HY5711B		1 台	L 楼监控室	
	防排烟风机系统	高温排烟风机箱	HTFC-II-NO. 30	风量 48200/36000 转速 1450/960YMIN 功率 24K/8.5KW		2 台	L 楼地下车库
		排烟机	HTF-1-N013	风量 18000 转速 1450 功率 4kw		4 台	L 楼地下车库
		送风机	SWF-1--N07	风量 29000 转速 1450 功率 11kw		4 台	L 楼地下车库
		补风机	SWF-1-09	风量 27000 转速 1450 功率 5.5kw		2 台	L 楼地下车库
供配电系统	高压供配电	进线计量柜	KYN28A-12	额定电压 12KV 额定电流 630A	2 台	配电房	
		进线开关柜		额定电压 10KV 额定电流 630A	2 台	配电房	
		进线 PT 柜		额定电压 12KV 额定电流 630A	2 台	配电房	
		主变柜		额定电压 10KV 额定电流 630A	2 台	配电房	
		智能直流屏	LXGZD		1 台	配电房	