

# 第三章 采购需求

## 前注：

1、本技术规格所提出的要求是对本次招标服务的基本技术要求，并未涉及所有技术细节，也未充分引述有关标准、规范的全部条款。投标人应保证其提供的服务除了满足本技术规格的要求外，还应符合中国国家、行业、地方或服务提供商所在国的有关标准、规范(尤其是必须符合中国国家标准的有关强制性规定)。

2、本采购需求中提出的服务方案仅为参考，如无明确限制，投标人可以进行优化,提供满足采购人实际需要的更优(或者性能实质上不低于的)服务方案，且此方案须经评标委员会评审认可。

## 一、采购需求前附表

序号	条款名称	内容、说明与要求
1	付款方式	<u>先服务后付款，按每 3 个月支付一次，每次按服务考核标准对中标人进行考核，并依据季度考核结果结算服务费，中标人须向采购人提供合法有效的增值税发票。</u>
2	服务地点	<u>安徽公安学院培训中心，采购人指定地点</u>
3	服务期限	<u>本次服务期为合同签订后 6 个月</u>
4	本项目采购标的名称及所属行业	标的名称：安徽公安学院培训中心客房部服务管理项目 所属行业：租赁和商务服务业

## 二、项目概况

安徽公安学院学院培训中心客房部共设客房 517 间（含标准间 488 间、大床房 19 间、套房 10 间），主要用于承接学院各类培训、学术交流、会议接待及相关住宿服务，年均接待量约 5000 人次，需投标人提供全方位、专业化的客房运营服务。

## 三、服务需求

### （一）客房日常服务

1. 客房清洁:按照酒店行业标准及学院要求,完成客房日常清扫、消毒、整理工作,包括床品更换、卫生间清洁、地面擦拭、家具除尘等,确保客房环境整洁、卫生达标,符合公共卫生防疫相关规定。

2. 客务服务:提供 24 小时值班服务,负责客房钥匙管理、客人入住登记、退房办理、咨询引导、物品寄存、叫醒服务等,及时响应客人合理需求,提升客人住宿体验。

3. 布草管理:负责客房布草(床单、被罩、枕套、毛巾等)的收集、清点、送洗、接收、存放及更换工作,确保布草干净、整洁、无破损、无污渍,布草储备充足,满足客房周转需求,洗涤标准满足国家及行业相关要求。

4. 日常消耗品:负责保障培训中心客房纸巾、洁厕灵、拖把、扫把、拖布等。

## (二)公共区域服务

1. 负责客房楼层走廊、电梯厅、楼梯间、大堂等公共区域的清洁、消毒、除尘、拖拭工作,保持公共区域整洁有序。

2. 负责公共区域内垃圾清理及分类投放,定期对公共区域通风换气,营造舒适的公共环境。

## (三)设施设备维护

1. 负责客房内各类设施设备(空调、电视、灯具、卫浴、门窗、家具等)的日常检查、简单调试及故障排除,确保设施设备正常运行。

2. 定期对客房内消防设施、应急设备进行检查,确保符合消防安全规定,发现问题及时上报处理;协助做好全院相关消防安全管理工作。

## (四)其他相关服务

1. 配合学院培训中心完成各类培训、会议接待的客房布置、物资准备等相关工作。

2. 建立客房服务台账,做好入住登记、退房记录、清洁记录、设施设备检查记录等,定期向学院提交服务报表。

3. 负责客房部服务人员的日常管理、培训及考核,确保服务人员具备相应的服务技能和职业素养。

4. 严格遵守学院各项规章制度,配合学院做好安全管理、保密工作,杜绝各类安全隐患及违规行为。

#### 四、服务质量要求

1. 服务人员要求: 配备足额专业服务人员, 其中项目经理 1 人、前台 (兼会务) 5 人、客房清洁人员 16 人、公共区域保洁 4 人、设备维护 2 人 (可根据运营实际需求调整), 所有服务人员需身体健康、持有有效健康证, 无违法犯罪记录, 仪容仪表整洁规范, 具备良好的沟通能力和服务意识, 上岗前需经过专业培训, 熟练掌握客房服务流程及操作规范。

2. 清洁质量要求: 客房及公共区域清洁符合国家卫生标准及学院相关规定, 无卫生死角, 客房用品摆放规范、整齐, 布草更换及时, 无污渍、无破损; 清洁所需的材料、药剂、低值易耗品、机械设备根据约定由供应商提供。

3. 服务响应要求: 客人咨询、需求及投诉需在 10 分钟内响应, 一般问题 2 小时内解决, 复杂问题 24 小时内给出解决方案并反馈, 确保客人满意度不低于 95%。

4. 设施设备维护要求: 每日对客房设施设备进行检查发现故障及时排除解决, 确保设施设备完好率不低于 98% 不影响客人正常使用。

5. 安全管理要求: 严格执行消防安全、治安管理相关规定, 杜绝火灾、盗窃、人身伤害等安全事故发生; 做好客房内客人财物安全保障工作, 杜绝泄露客人个人信息及学院相关保密信息。

注: 除评分标准中要求提供的人员证明材料作为评分条件外, 投标文件中无须提供上述内容要求的人员的其他证明材料, 由采购在合同签订后中标人进场服务前核查人员配备情况, 人员须按照要求配备到位, 否则采购人有权追究违约责任, 中标人承担一切责任。

#### 五、履约要求

1. 合同签订: 中标单位需在收到中标通知书后的规定时间内与采购人签订服务合同, 明确双方权利义务、服务标准、违约责任等相关内容。

2. 违约责任: 中标人若出现服务不达标、逾期响应、造成物资损坏或泄露保密信息等情况, 需无偿整改并赔偿学院相应损失; 严重违约的, 采购人有权解除合同, 并追究其相关责任。

3. 人员管理: 中标人负责其服务人员的日常管理、培训及薪酬福利发放, 确保服务人员稳定, 若需更换核心服务人员, 需提前书面通知采购人, 经同意后 方可更换。

4. 中标人需严格按照本招标需求及合同约定提供服务，采购人将定期对服务质量进行检查考核，考核不合格的，采购人有权扣除相应服务费用，直至解除合同。

## 六、服务质量考核

每季度对服务质量进行一次考核，总分在 80 分以上（含 80 分）为合格。考核结果在 80 分以下（不含 80 分）的，每少一分扣服务费 100 元，于每季度第三个月扣除相应服务费。

考核项目	考核内容	评分标准	满分	得分	备注
服务质量 (15分)	1. 前台服务：接待及时、态度热情，能准确解答客户疑问，办理入住、退房手续高效。2. 客房服务：按规定时间打扫客房，满足客户合理需求，如补充物品、维修反馈等及时响应。	1. 前台服务出现 1次客户投诉且核实属实扣1分，办理手续超时（超过规定时间10 分钟以上）1 次扣0.5分，扣完为止。2. 客房服务未按规定时间打扫1间客房扣0.5分，客户合理需求响应超时（超过30分钟）1次扣0.5分，扣完为止。	15		
设施设备维护 (12分)	1. 酒店各类设施设备，如空调、电梯、水电设施、音响设备等定期检查维护，确保正常运行。2. 设施设备出	1. 未定期检查维护设施设备，发现1次扣1分；设施设备因维护不当出现故障1次扣3分，扣完为止。2. 设施设备出现故障后，未在规定时间内（[具体维修时限，如2小时内]）响应扣 2分，未在规定时间内（[	12		

考核项目	考核内容	评分标准	满分	得分	备注
	现故障后，及时组织维修，减少对酒店运营的影响。	具体修复时限，如24小时内 ]）修复扣 3 分，扣完为止。			
安全管理 (13分)	1. 消防安全：消防设施配备齐全、完好有效，定期组织消防演练，员工掌握基本消防知识和技能。	1. 消防设施缺失或损坏1处扣1分，未定期组织消防演练扣 2分，员工抽查1人未掌握消防知识扣0.5分，扣完为止。	13		
财务管理 (10分)	1. 按照合同约定及时提供费用明细和发票，账目清晰、准确。2. 严格遵守价格约定，无擅自涨价、乱收费现象。	1. 未按合同约定提供费用明细和发票1次扣1分，账目出现错误1处扣1分，扣完为止。2. 发现擅自涨价、乱收费1次扣2分，扣完为止。	10		
客户满意度 (10分)	通过问卷调查、随机访谈等方式收集客户对酒店运营的满意度。	客户满意度在85%以上得10分；75%-85%得8分；65%-75%得6分；60%-65%得4分；低于60%不得分。	10		
	1. 大厅、走廊、		15		

考核项目	考核内容	评分标准	满分	得分	备注
公共区域保洁 (15分)	<p>楼梯间、电梯厅等公共区域地面清洁，无污渍、灰尘、杂物；墙面、天花板无蛛网、污渍；门窗玻璃洁净明亮。</p> <p>2. 公共卫生间清洁，地面、墙面、洗手台、马桶等无污渍、异味，卫生纸、洗手液等物品及时补充。</p> <p>3. 停车场（若有）地面清洁，无垃圾、杂物，标识清晰。</p>	<p>1. 公共区域地面发现 1处污渍、灰尘或杂物扣0.5分，墙面、花板发现 1处蛛网或污渍扣0.5分，门窗玻璃不洁净 1处扣0.5分，扣完为止。</p> <p>2. 公共卫生间地面、墙面、洗手台、马桶等发现 1处污渍或有异味扣0.5分，卫生纸、洗手液等物品未及时补充 1次扣 0.5分，扣完为止。</p> <p>3. 停车场地面发现 1处垃圾、杂物扣1分，标识不清晰1处扣0.5分，扣完为止。</p>			
客房保洁 (15分)	<p>1. 客房地面清洁，无污渍、灰尘、毛发；床铺整理规范，床单、被套、枕套干净整洁、无破损。</p> <p>2. 客房卫生间清洁，地面、墙面、浴缸、洗手台、马桶等无污渍、异味，洗漱用品摆放整齐、补充及时。</p> <p>3. 客房内家具、电器表面清洁，无灰尘、污渍；窗帘、地毯等定期清洗，无异味、污渍。</p>	<p>1. 客房地面发现1处污渍、灰尘或毛发扣0.5分，床铺整理不规范 1 次扣0.5分，床单、被、枕套不干净或有破损 1处扣1分，扣完为止。</p> <p>2. 客房卫生间地面、墙面、浴缸、洗手台、马桶等发现1处污渍或有异味扣 0.5 分，洗漱用品摆放不整齐或未及时补充 1次扣 0.5 分，扣完为止。</p> <p>3. 客房内家具、电器表面发现 1 处灰尘或污渍扣 0.5分，窗帘、地毯等有异味或污渍 1</p>	15		

考核项目	考核内容	评分标准	满分	得分	备注
		处扣 1 分，未按规定定期清洗 1 次扣2分，扣完为止。			
垃圾处理 (5分)	1. 垃圾收集及时, 垃圾桶(箱)无满溢现象。2. 垃圾桶(箱)定期清洗、消毒, 无异味、无污渍。3. 垃圾运输过程中无散落、无遗漏, 按规定分类处理(若有分类要求)。	1. 垃圾桶(箱)满溢 1 次扣 0.5 分, 扣完为止。2. 垃圾桶(箱)未定期清洗、消毒或有异味、污渍 1 次扣 0.5 分, 扣完为止。3. 垃圾运输过程中散落、遗漏 1 次扣 0.5 分, 未按规定分类处理 1 次扣 0.5 分, 扣完为止。	5		
保洁人员管理 (5分)	1. 保洁人员着装统一、整洁, 佩戴工作牌。2. 保洁人员遵守工作纪律, 不迟到、不早退, 工作时间不做与工作无关的事。3. 保洁人员服务态度良好, 不与客户发生争执。	1. 保洁人员着装不统一、不整洁或未佩戴工作牌 1 人 / 次扣0.5分, 扣完为止。2. 保洁人员迟到、早退 1 人 / 次扣 1 分, 工作时间做与工作无关的事 1 人/ 次扣 0.5 分, 扣完为止。3. 保洁人员与客户发生争执 1次扣 2 分, 扣完为止。	5		

## 七、报价要求

1、根据采购内容和要求, 报出本项目服务期限内(6个月)总报价。根据招标文件要求写明本项目的总报价金额(为完成招标文件要求的服务内容所发生

的一切总费用)。

2、合同签订后依据采购人实际情况提供服务，岗位如遇增减，根据实际提供的服务内容结合合同金额及政策性费用等据实结算。

3、本项目报价包括但不限于人员工资、管理费、公共水电费、服装费、办公费、交通费、通讯费、培训费、税金、利润、社会保险费、合同工期内的风险费用、相关器材费用、按照约定标准进行布草洗涤等为完成本项目所发生的一切费用。中标人自行解决员工养老、失业、医疗、工伤、生育、纳税等保险及劳保、工资、福利、食宿、员工上下班交通及为完成服务所发生的一切费用等有关问题。

4、人员工资不得低于现行巢湖市市区最低工资标准，为员工办理社会保险(五险)，缴费基数按合肥市现行的最低缴费基数和配套费率计算；所有配备的人员都应计算保险部分，不得以使用40、50岁人员为由不予核算。

5、投标人自行考虑报价风险。投标人应考虑合同期内政策性费用调整的风险。报价应考虑合肥市最低工资标准、社保金上调等风险，履约期限内不得以最低工资标准上调以及物价指数上涨等理由要求增加管理费用，减少人员数量和降低服务质量。履约期内因省、市政府出台文件调整最低人员保障工资的，中标人须无条件予以调整，该风险投标人报价时须综合考虑并承担。

6、政策性费用测算如下：

**一般纳税人政策性费用测算：**

	缴费项目	人数	费用	月	小计(元)
A	最低人员工资	28	2100	6	352800
B	社会保险	28	1004.46	6	168749.28
C	工会教育经费=A*3.5%=A*0.035				12348
小计(A+B+C)					533897.28
D	一般纳税人税金=(A+B+C)*6.72%=(A+B+C)*0.0672				35877.89722
总计(A+B+C+D)保留到小数点后两位					569775.1772

**小规模纳税人政策性费用测算：**

	缴费项目	人数	费用	月	小计(元)
A	最低人员工资	28	2100	6	352800
B	社会保险	28	1004.46	6	168749.28
C	工会教育经费=A*3.5%=A*0.035				12348
小计(A+B+C)					533897.28

D	小规模纳税人税金= (A+B+C) *3.36%=(A+B+C)*0.0336	17938.94861
总计 (A+B+C+D) 保留到小数点后两位		551836.2286

注：(1) 人员工资不低于巢湖市最低工资标准 (2100 元/人/月)。

(2) 社会保险 (五险) 缴费基数最低为 4311 元, 计算缴费金额以每人每月基数。社会保险 (五险) 企业缴纳费用 (缴费费率: 23.3%) 组成为: 养老保险 16 %、工伤保险 0.4 %、失业保险 0.5 %、医疗保险 6.4%。

(3) 一般纳税人税金费率 6.72 %, 小规模纳税人税金费率 3.36 %。如投标人以小规模纳税人税金费率报价, **投标文件中须提供税务部门出具的小规模纳税人证明材料 (如: 企业税种核定材料等), 否则将导致投标无效。**

(4) 请投标人自行核算以上政策性费用, 如投标人对以上费用有疑问, 请在本项目网上询问截止时间前提出。如无疑问, **报价应不低于政策性费用价格, 否则将导致投标无效。**

(5) 政策性费用不接受赠送及优惠, 其他劳保用品费用、企管费等费用为可竞争性费用, 由投标人自行考虑报价。

(6) 投标人应自行踏勘服务现场, 如投标人因未及时踏勘现场而导致的报价缺项漏项或中标后无法兑现服务, 投标人自行承担一切后果。

(7) 本项目仅在合肥市最低工资标准发生政策性变化时, 且仅针对低于调整后的最低工资标准的人员工资进行调整, 人员工资以投标人投标时的人员报价为准, 不以投标人实际发放给员工工资为准。调整只考虑前后最低工资标准的差额及相应税金, 其他部分不予调整。调整方式为: 原最低工资标准为 A 元 (以本招标文件中约定的最低工资标准为准), 新的最低工资标准为 B, 税金费率为 C%, 则某个人员调整增加费用= $[(B-A) + (B-A) * C\%]$ 。对于投标人投标时的人员报价高于新的最低工资标准 (B) 时, 则人员工资不予调整)。对于社保缴费基数的变化及其他各方面的变化均不予调整。中标人在服务期间必须按国家劳动法规定, 规范用工, 缴纳相关保险, 保险按国家相关规定执行, 成本核算时, 所有配备人员都应计算保险部分。

(8) 其他未尽事宜, 双方协商解决, 经协商不成的, 按相关规定执行。