

1、标的清单

（一）技术要求

本项目的环境设施设备按照国家相关酒店环境设施设备项目等级指导标准，委托服务按照国家相关酒店服务等级指导标准，具体技术规范与要求如下：

1. 项目概况

中国共产党宁夏回族自治区委员会党校（宁夏行政学院）后勤服务管理团队采购为一个服务区域。总占地面积约 100.19 亩。具体概况如下：

1.1 校区

校区后勤服务委托管理项目位于银川市西夏区怀远西路 101 号中共宁夏区委党校（宁夏行政学院）院内，由综合楼、清源大厦、5 号楼、6 号楼、7 号楼、图书馆、体育中心、老干部活动中心 8 幢单体建筑组成。

1.2 服务内容

综合楼（12 层）教室、会议室、报告厅、阶梯教室会议服务保障保洁及公共区域保洁；清源大厦（8 层）、5 号楼（4 层）、6 号楼（19 层）、7 号楼（15 层）的客房、教室、会议室、公共区域的服务保障保洁；图书馆（3 层）公共区域保洁；体育中心服务保障保洁。清源大厦 1、2 号餐厅、5 号楼东侧教职工 3 号餐厅、7 号楼教职工 4 号餐厅，餐厅区域进行经营管理，并提供餐饮等相应服务。

1.2.1 住宿楼服务保障

住宿楼总建筑面积 52037 平米，总客房数 628 间，总床位数 926 个。其中清源大厦建筑面积 13441 平米，客房 37 间共 74 个床位；5 号楼建筑面积 2358 平米，客房 53 间共 53 个床位；6 号楼建筑面积 22542 平米，客房 309 间共 567 个床位；7 号楼面积 13696 平米，客房 216 间共 216 个床位。

1.2.2 教室会议室服务保障

各类教室、报告厅、会议室共 38 个，可同时容纳 2650 人。

1.2.2.1 综合楼：大报告厅 1 个、可容纳 450 人，阶梯会议室 1 个、可容纳 260 人，一楼教室 5 个、每个可容纳 50 人，二楼教室 2 个、分别可容纳 110 人和 170 人，四楼心理减压教室 1 个、心理测试教室 1 个、分别容纳 20 人，六楼会议室 2 个、分别容纳 20 人和 30 人；

1.2.2.2 清源大厦：会议室 1 个、可容纳 150 人；老干部活动中心 1 个，可容纳 50 人；

1.2.2.3 5 号楼：教室 2 个，各容纳 50 人；

1.2.2.4 6 号楼：教室 7 个、每个可容纳 80 人，讨论室 11 个、每个可容纳 20 人；

1.2.2.5 7 号楼：会议报告厅 2 个，大会议报告厅可容纳 150 人，小会议报告厅可容纳 40 人。

1.2.3 公共区域及办公区服务保障 综合楼公共区域及办公区保洁面积 1500 平方米。

1.2.4 图书馆服务保障 图书馆公共区域保洁面积 3500 平方米；

1.2.5 体育中心服务保障 室内羽毛球场地 6 个，面积 1000 平方米；乒乓球场地面积 440 平方米；健身器械场 1 个，面积 240 平方米，台球室 1 个，面积 120 平方米，公共区域 200 平方米，总计面积 2000 平方米。

1.2.6 餐厅服务保障 清源大厦教职工餐厅 1 个，1 楼、2 楼学员餐厅各一个，面积 4230 平方米，5 号楼东侧教职工餐厅 1 个，面积 294 平方米，7 号楼学员餐厅 1 个，面积 367 平方米，总计面积 4891 平方米。

2、标的详细参数：

2. 采购事项

2.1 采购范围

中共宁夏区委党校（宁夏行政学院）后勤服务委托管理。

2.2 管理形式

2.2.1 后勤服务委托管理，实行经营权与服务权分离的方式。经营权属采购人，负责经营管理；服务权属中标人，负责招标范围内的日常运行管理。

2.2.2 采购人向服务团队派驻监管机构。采购方生活服务中心为监管部门，负责对乙方日常服务质量和任务落实的监督管理，采购方有关部门需要住宿、会议、教室等服务保障的部门，以任务单形式下达任务，由生活服务中心监管部门与乙方沟通，乙方安排落实。日常维修、设备更新、物资采购等事项由生活服务中心负责。

2.2.3 采购人负责物资供应。

2.2.4 物资供应：投标人服务运行过程中所需的各类物资，由投标人编制采购计划、清单，经采购人逐级审核同意后，由采购人负责采购提供。所有物资的使用与消耗，投标人应做好逐日消耗登记，每月形成成本分析，汇总后报采购人，乙方（服务方）建立完善的日消耗制度，进行月度成本分析，如出现不正常损坏或损耗，由投标人负责赔偿。

2.3 有关说明

2.3.1 中共宁夏区委党校（宁夏行政学院）是自治区培训领导干部和优秀中青年干部的学校，是党的思想理论建设的重要阵地，是自治区党委政府的哲学社会科学研究机构和重要智库，为自治区直属事业单位。

2.3.2 投标人对项目管理服务的岗位设置和人员配置，按采购人提供的公共区域面积、设施设备数量、服务保障的要求配置。其中客房按年平均 70%使用率、餐饮按就餐规模 80%使用率配置人员。

2.3.3★除管理人员（至少 4 人）外其余服务人员（包含人事管理、合同、工资等）将由上一任中标服务单位整体一次性移交给本次中标服务单位，中标服务单位不得无故辞退移交的服务人员（到龄退休人员除外）。

备注：现在岗服务人员为 163 人，员工流动率每年不超过员工总数的 20%，退休人员返聘率不得超过 3%，须不能影响日常工作，并且能够保障服务质量达到标准要求及各项服务工作的完成方可调整。

2.3.4★投标人中标后不得将项目分包或转包给任何单位和个人，员工不得使用劳务派遣。否则，采购人有权终止合同，并要求中标人按照中标总价的 3‰进行赔偿。

3. 服务内容（包括且不仅限于以下）

3.1 管理区域内的教室、报告厅、图书馆、心理实训室、党性教育主题教室、客房、健身活动室、老干部活动中心和校领导办公室、会议室、接待室等的服务、保洁。

3.2 餐厅的日常餐饮与管理，餐厨垃圾处理。各餐厅功能与配置如下：

区域	名称	楼层	就餐方式	就餐桌数	就餐人员性质
----	----	----	------	------	--------

校区内	清源大厦教职工餐厅	1 楼	自助	30 张	教职工使用
-----	-----------	-----	----	------	-------

5 号楼	教职工餐厅		自助	24 张	教职工使用
------	-------	--	----	------	-------

清源大厦	1 号餐厅		自助	50 张	学员使用
------	-------	--	----	------	------

清源大厦	2 号餐厅	2 楼	自助	41 张（32*8、9*6）	学员使用
------	-------	-----	----	----------------	------

7 号楼	餐厅	2 楼		20 张	
------	----	-----	--	------	--

合计				165 张	
----	--	--	--	-------	--

3.3 档案资料的保存与保管。

3.4 服从、服务于采购人的教学、科研、培训、会议、办公和住宿管理需要。接受政府有关部门、采购人的监督、指导。

4. 服务目标

委托服务管理应坚持从采购人后勤服务保障实际出发，把“规范化、精细化、人性化”贯穿于服务全过程，实行全面质量管理体系，树立宗旨意识，强化节约理念，以学员、教职工满意为宗旨，营造文明、

大气、温馨、和谐的校园环境，为采购人提供高品质的后勤服务保障。

★后勤服务保障水平达到旅游饭店三星级以上、全国省级党校（行政学院）示范标准，满足党校（行政学院）教学科研的特点和规律，满足党校（行政学院）干部教育培训的要求。

5. 服务要求

5.1 确保采购人各类教学、科研、培训、会议、办公和餐饮管理服务有序、顺畅、周到、安全。

5.2 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。

5.3 按专业化的要求配置管理服务人员。

5.4 管理服务应与收费质价相符。

5.5 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。

5.6 服务委托管理应为采购人提供全天候的公共秩序维护服务和安全服务，维护采购人的人身、财产和校园的安全。

5.7 服务委托管理应按时完成规定的环境保洁服务，提供整洁、卫生、美观的环境。

5.8 采购人按年度、学期、日常组织对中标人考核。服务对象综合满意度应达到 90%以上，单项满意度应达到 85%以上。年度考核由学校组织；学期考核由采购人的分管部门负责；日常考核由监管科负责，采取日巡、周查、月通报、季度第三方明查暗访等形式进行，采购人留取管理费的 10%进行日常考核。

5.9 有效投诉率低于 0.2%，有效投诉处理率达 100%。

5.10 房屋、客房与公共配套设施、设备完好率 98%以上。

5.11 校园内无治安案件和重大事故发生（非团队责任除外）。

5.12 消防管理符合政府规范要求。

5.13 服务内容和 service 标准

服务内容 service 标准

入住服务 1、主动介绍房间的位置和设施，如有需要引领至客房，应学员要求，介绍并演示室内服务设施设备；

2、学员入住前，由各学员楼服务员对房间的设备设施进行认真全面的检查，保证学员入住时，房况处于良好状态。

日常清洁服务 1、清洁服务应按 3 星级酒店的清洁标准执行；

2、每天按时进行床铺整理、房间打扫、房间除尘以及卫生间清洁、垃圾袋更换工作；

3、每天进行楼内区域楼道、走梯、电梯内的清洁服务，保持无杂物垃圾；

4、每日两次收取房间垃圾，确保垃圾桶干净、无污渍、无异味；

日常补给服务 1、为每床准备布草轮流更换，包括床单、被套、枕套；

2、每周更换一次床上用品(床单、枕套和被套)，可视学员实际要求及时更换相关布草；

3、每天补给卫生纸、易耗品等消耗品；

4、外培班、专项班次日用品消耗按委托方要求配置和补给。

报修服务 1、接到服务人员或者学员报修通知，做好维修记录并及时

通知维修人员，告知维修的内容和地点；

2、维修人员到达维修地点后由服务员陪同进入房间维修，维修完成后将维修情况反馈给学员并做好卫生保洁工作；

3、维修人员应在 15 分钟内到达学员楼进行维修，如果暂时不能修好，要及时向学员进行说明，必要时通知服务楼主管为客人调换房间。

检查服务 1、每日对家具、家电、照明、卫浴等设施的使用状况等进行检查，确保其处于正常使用状态；

2、如有发现故障需要维修，则按报修程序进行。

索赔处理 1、若发现配置的家具物品和床上用品发生丢失或损坏，礼貌告知学员，需按照校方行政处列出的官方价格进行赔偿；

2、赔偿后及时将丢失或受损的床上用品和家具进行更换。

咨询服务 1、工作人员应了解并熟知校方相关资讯及信息，当学员有需要时，向其提供各类咨询服务；

2、前台将区域的相关信息(如遗留物品信息)与校方办学部门信息共享，以便更好地为客人提供服务。

门卡服务 1、如果学员因为丢失或损坏卡，无法进入客房，服务人员应迅速报告学员楼主管进行处理，换卡后进行登记；

2、如门锁出现问题，应立即通知维修人员进行维修；

3、服务员服务使用的总卡应随身保管，不得转借他人或者给无关人员开门；

安全巡查 1、做好服务区域内的安全巡查工作并做好巡查记录；

2、每个班次制定安全巡查制度，发现安全隐患及疑人疑事及时报告

相关人员。

特殊房情 房间床未使用、房间内无行李、房间内有发现可疑物品等特殊房情均应做好记录，及时上报生活服务中心相关负责人；

布草点收 1、每天安排人员与洗涤服务商在指定地点进行布草的清点和接收工作，清点无误后签字记录并保留 1 联单据；

2、如有发现清洗不干净的应与洗涤服务商做退洗处理，如数量短少的无法补足则做相应赔偿；

3、干净布草应归位存放，摆放整齐，并确保存储数量供周转使用。

免费暂借物品 1、免费为客人提供一些常用物品的暂借服务；

2、暂借物品列明清单，以及暂借归还时间。

退房查房服务 1、根据办班日程安排，做好办理学员退房前期准备。

2、服务人员接到前台退房通知后迅速检查客房，发现客人私人物品遗留，及时归还，如有物品丢失或损坏，应礼貌告知客人，按照校方后勤处列出的价格进行赔偿，并及时将丢失或受损的床上用品和家具进行更换。

失物招领服务 1、所有在居住区丢失和找到的物品，都将先被送至前台，前台应主动与学员取得联系；

2、如联系不上，应上报行政处或学员处。

楼栋内公共区域清洁 1、每日不少于 2 次；

2、各楼栋内走廊、公共卫生间、电梯间、楼梯间等地面清洁无杂物、无拖痕；发现脏物、污物及时清理；

3、走廊整洁干净，无杂物堆放；

- 4、卫生间清洁完好、无异味；
- 5、楼梯扶手无尘、无明显污迹；
- 6、电梯清洁无明显污迹、无明显手印迹、无灰尘杂物。
- 7、天花板无蜘蛛网、无灰尘。

仪容、着装 1、所有工作人员在工作期间必须按星级酒店仪容仪表的要求，统一着装，佩戴工作牌；

2、遵守校方及中标方制定的工作纪律及制度。

会议室管理及服务 1、每次会议提前半小时开门并开启照明、通风；

2、每次会议提供基本的茶水服务；

3、每次会后，进行室内保洁和家具归位。

仓库管理 1、进行台账管理，保证账物相符；

2、库房物资分类堆放，堆放整齐并保证物料不受损、不变质；

3、配合校方定期编制采购计划，并提供物资存量预警；

主动征求意见服务 1、向入住一周以上的班次学员进行满意度调查，发放意见征询表，并及时回收。

5.14 服务内容和 service 标准

工作项目	作业频率	服务标准	达标率
------	------	------	-----

床铺整理	一次 / 天	确保所有床铺的整洁。	100%
------	--------	------------	------

床上用品(包括床单、枕套和被套)	一次 / 一周	(1) 长期班每两周将用过的床上布草用品(包括床单、枕套和被套)的收集，并用干净布草进行替换；
------------------	---------	---

(2) 短班退房换

(2)当学员有需要，立即对床上布草用品进行更换。 100%

房间除尘 一次 / 天 (1)房间家具表面及角落无尘土；

(2)天花板没有污点或脱皮现象，天花板的角落没有积尘和蜘蛛网。

100%

卫生间清洁 一次 / 天 (1)清洁卫生间，确保墙壁、镜面无尘、无水渍、污物；

(2)马桶亮洁无污渍；

(3)垃圾及时清理干净；

(4)每日根据实际使用情况补充浴室用品。 100%

房间垃圾 一次 / 天(如有需要随时清洁) 每日上下午各 1 次收取房间垃圾，确保垃圾桶干净、无污渍、无异味。 100%

楼道内公共区域清洁 每日清扫至少 1 次 (1)地面清洁无杂物、无明显污渍、水渍、无拖痕；

(2)走廊整洁干净，无乱堆放、扶手无尘、无污迹；

(3) 天花板无蜘蛛网、无灰尘。 100%

每日至少两次 电梯清洁无污迹、明显手印迹、无灰尘杂物。 100%

电器检查服务 一次/天 每日对电器的使用状况进行检查 100%

6. 人员要求

6.1 中标单位须全部接纳采购人现有服务人员进行统一管理。

6.2 投标人应根据采购人委托管理项目的内容和要求，科学合理配置管理和服务人员。

6.3 投标人须对员工进行指纹、面部识别等信息技术考勤管理，每月

上报人员流动及考勤情况，新入职人员一周内离职的不计入当月人员总数；月考核人数不足的，应扣除缺岗人员的月工资费用和餐费。

6.4 管理人员应取得相应的执业资格证书，管理和服务人员不能在项目外兼职，经理岗位年龄男不得超过 50 周岁，女不得超过 45 周岁，主管岗位年龄不得超过 40 周岁，重要管理岗位人员要求如下：

（两类人员，因党校工作性质，周末需要上班，人员实行月休 4 天制度）

部门 岗位 岗位要求

经理 1 名 ★大专及以上学历，身体健康，精力充沛，爱岗敬业，具备良好的思想素质，持有相关专业职业资格证书中级以上（含中级），在投标单位从事同等职位工作五年以上（从中标日起往前推算，以近五年缴纳社保情况为准），业绩良好，有丰富的沟通和管理经验。不得在其他单位兼任职务。

房务主管 1 名★持有相关专业职业资格证书初级或以上，身体健康，精力充沛，爱岗敬业，具备良好的思想素质，熟练使用电脑，具有一定的管理和协调能力，具备行业从业经验十年以上，且在投标单位从事五年以上客房管理工作经验。

会议服务主管 1 名★熟悉会议基础管理服务工作经验，有服务大、中、小型会议基础服务能力，熟练使用电脑，五年以上相关专业管理工作经验。

餐饮服务主管 1 名 ★持有相关专业职业资格证书高级以上（含高级），具有行业技能大赛证书。熟悉烹饪、成本核算、预算控制、食品卫生

法等专业知识和餐饮服务接待礼仪，具备行业从业经验十年以上，且在中标单位从事 5 年以上餐饮管理工作经验。

6.5 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。

6.6 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。

6.7 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。

6.8 管理与服务人员应接受过相关专业技能的培训，掌握宾馆及酒店管理的基本法律法规，尽快熟悉采购人的基本情况、熟练操作和正确使用相关专用设备。

6.9★所有人员要求政治上可靠、身心健康，并提供公安部门出具的无违法犯罪记录证明。

6.10 经理、主管离开工作岗位须提前一天报采购人监管部门的负责人审批同意。

6.11 主管（含）以上和涉及资金票据管理等人员必须经采购人监管部门的考核、政治审查通过后，方可录用。以上人员的调离、更换，须事先征得采购人同意，调整更换人员的专业素质与原岗位要求相匹配，并在采购人监督下完成所有交接手续后方可变动。

6.12 代管人员的工资福利待遇参照采购人住宿、会议保障聘用员工工资发放管理制度执行，由采购人委托中标人按照采购人的相关要求

进行招聘，与中标人签订劳动合同，由采购人管理使用。

7. 服务方案（此项内容由投标方按照相关标准提出）

根据国家相关酒店服务等级指导标准及旅游饭店三星级以上标准，结合党校办学特点，制定相应的管理服务方案。

九、服务监管

投标人的所有服务应接受采购人的监管，具体按《服务监管制度》执行。