

第五章 用户需求书

“★、▲”号条款

《用户需求书》中标注有“★”号的条款必须实质性响应，负偏离（不满足要求）则应答无效。标注“▲”号的条款为重要指标，负偏离（不满足要求）将导致技术得分的损失。

一、物业概况

（一）物业面积及安排

中行本部营业办公用房位于广州市花都区花城街天贵路 115 号中建精诚大厦 1、2、13、14、15 层，共 5 层，合计 5501.75 平方米。

物业首层、二层部分为营业区域，员工餐厅（自助餐厅）在二层，二层其他部分和十三、十四、十五层为办公区域。

花都分行辖内当前共 14 个网点，各网点需提供送餐、保洁、及零散维修服务。

（二）人员数量

届时日常人员约 340 人(含本部人员及邻近网点人员,其中本部约 200 人)。

（三）项目总体要求

物业管理公司需负责对营业办公用房物业进行前台接待、会务服务、零散维修、电气检查、工作餐及保洁等物业管理工作。物业管理公司需安排一名项目经理人员负责整个物业管理及员工工作餐项目的统筹管理工作，配合花都分行做好项目整体服务。

（四）服务期限：本次签订物业管理服务及员工工作餐项目的服务期限为叁年，合同一年一签。

二、物业管理服务方面

（一）服务内容

物业管理服务内容主要包括：营业办公用房日常清洗、保洁服务，接待、会务服务，司机服务，零散维修服务。

1、日常清洗、保洁服务

物业管理公司需按合同约定及人员清单要求派驻足够的清洁人员对营业办公用房整体进行日常保洁服务及厨房抽油烟机清洗服务，保洁范围包括：大门外物业范围、室内全部营业区域（含现金区）及办公区域（含开放式办公区域及接待室、会议室、集体办公室及个人办公室等）、公共活动部分（含走廊、楼梯、卫生间、电梯间等）。

2、接待、会务服务

物业管理公司需按要求派驻足够人员负责接待、会场音响设备调试、会场布置、会务杂

项等工作。

3、司机服务

物业管理公司需按要求派驻足够人员负责司机岗位，主要负责对辖内各网点送餐、送资料，配合做好营销、接待时接送人员等。

4、零散维修服务

物业管理公司需按合同约定派驻电工对本部、网点营业办公用房的维修需求进行响应，维修所需材料费用按照合同约定另外进行结算，每月结算一次。

（二）具体执行措施

营业办公用房日常保洁、厨房抽油烟机清洗服务，接待、会务服务，司机服务，零散维修服务，相关区域及具体要求如下：

1、保洁各区域服务要求

（1）门外区域（含一楼 ATM 及大门外区域，二楼阳台及外接平台区域）每天根据情况进行刷洗或日常清洁，保证干净整洁。

（2）首层营业区域（含现金区及办公室）及公共区域每天进行打扫及清洁，营业时间需定时进行巡查清洁。

（3）二层、十四、十五楼整层，十三楼部分办公区域及公共区域工作日进行打扫及清洁，非工作日对日常无法清洁的设施设备进行清洗。

（4）十五楼行长室工作日进行打扫及清洁，非工作日对日常无法清洁的设施设备及办公桌、沙发、地毯等进行清洁、保养及吸尘等。

注：清洁服务包含对服务区域内的地面、墙面、天花及所有的间墙及玻璃门、间隔等进行清洁，保持环境的干净整洁，地面窗户无污渍。

上述工作的所有清洁费用及相关清洁用品、设备设施及工具费用已含在物业管理费内。

2、接待、会务服务要求

（1）接待项目具体工作要求：十五层行长室接待服务工作日每天进行茶水传递、报刊派发、电话接听等前台接待服务并协助行长秘书处理其他工作事宜。

（2）会务服务具体工作要求：会场布置、视频会议的视频接入、会场音响及投影等设备的调控、会议接待等工作事宜。

3、厨房抽油烟机清洗要求

需保证每两个月对厨房抽油烟机系统进行一次清洗服务，并做好清洗文本登记，每年将清洗登记记录交花都分行综合管理部归档留存。

4、司机服务要求

每天需定时到达本部大楼上班，听从花都分行综合管理部工作安排，主要工作：为花都分行辖内各网点送餐、送资料，配合做好营销、接待时接送人员等。

5、零散维修服务

按照花都分行综合管理部的安排，为花都分行本部办公楼、营业网点、离行自助银行、员工宿舍、仓库等房屋提供维修检修工作，对于提出的维修检修需求要及时响应。维修、检修的人工部分费用已在物业费用中包含，维修所需的材料部分费用按照合同约定的价格、金额另外进行结算，每月结算一次，维修涉及材料费用的，需在维修完成后须出具验收单，并由维修所在机构双人在验收单上签名确认，作为材料费用报销依据。

（三）工作人员要求

- 1、工作人员按岗位分工进行工作，做到遵守纪律，服从分配，团结协作；
- 2、工作人员要牢固树立服务意识，保质保量地完成本职工作；
- 3、工作人员不得迟到、不早退、不无故离岗；
- 4、工作人员在工作期间不得大声喧哗，不得谈论与工作无关的话题；
- 5、工作人员应进行体检合格后，持有效的健康证明方可上岗。

二、员工工作餐服务方面

物业管理公司需提供员工工作餐，并对饭堂环境、设备以及配送做好管理服务，并具有《食品经营许可证》。餐厨垃圾处理方面，日后如政府要求办理相关资质时（包括但不限于“环卫行业经营服务企业资质证书”及“垃圾分类运营服务企业资质”），供应商需承诺及时按照政府要求进行相关资质办理。

（一）饭餐供应标准及要求

按照中行要求提供：本部饭堂早午晚餐，本部就餐时间分别为，早餐 7:30 至 8:30，午餐 11:30 至 14:00，晚餐 17:30 至 18:30；对辖内 12 个网点（龙珠支行、建设北路支行、茶园路支行、紫薇路支行、银燕支行、风神大道支行、迎宾大道支行、镜湖大道支行、空港经济区支行，文旅城支行、皮革城支行、花东支行地址详见附件 3）进行午餐配送，午餐配送时间为 10:30 至 12:00，饭堂需在 10:30 前分配好邻近网点的配送饭餐；同时，每周三需为全辖网点（详见附件 3）配送下午茶。餐饮出品具体供应最低标准要求如下：

早餐	午餐	晚餐
主食 1 款、流食 2 款、点心 3 款	主荤 2 款、副荤 3 款、素菜 1 款	主荤 1 款、副荤 1 款、素菜 1 款

中行员工餐厅按照早餐（5 元/人/餐）、中餐（20 元/人/餐）、晚餐（15 元/人/餐）的标

准执行。早、中、晚餐均为自助餐。

在每次用餐后，物业管理公司必须做好清洁工作，包括回收清洗餐具、餐桌及地板清洁等，并做好厨余垃圾的处理工作。在日常工作过程中，务必保证厨房符合卫生管理规定、食材采购卫生干净、环境保洁符合要求等。

此外，供应商需安排人员进行食材采购，安排送餐人员对辖内 12 个网点进行配餐服务及全辖所有网点的下午茶配送服务，包括食物打包以及运输等，供应商负责运输所需配送人员、食品运输安全、食品质量安全、配送人员人身安全等，运输所需车辆、设备、耗油、路桥费、车辆维修保养等费用均由雇主方负责。每月初我行员工到饭堂进行补贴领取，物业管理公司人员需协助。如遇特殊情况下的工作餐要求（如内部接待），物业管理公司亦需安排厨房工作人员予以配合，相关费用另外结算（但结算价格不高于同类服务报价），按每餐结算一次。

（二）食堂工作人员要求

- 1、食堂工作人员按岗位分工进行工作，做到遵守纪律，服从分配，团结协作；
- 2、食堂人员要牢固树立服务意识，保质保量地完成本职工作；
- 3、工作人员不得私拿、私分、私吃食堂食品，凡违反者，视情节轻重进行扣发，直至辞退；
- 4、食堂人员上班前必须更换工作衣帽，带好一次性手套，佩戴口罩；
- 5、食堂人员不得迟到、不早退、不无故离岗；
- 6、食堂人员应保证准时开饭，并在开饭五分钟前做好一切准备；
- 7、食堂人员在工作期间不得大声喧哗，不得谈论与工作无关的话题；
- 8、食堂人员在工作过程中，要爱惜食堂设备，不得浪费食物；
- 9、食堂人员在职工用餐完毕后要马上整理卫生，并做好餐饮环境日常消杀工作。

（三）食堂卫生要求

为保证食堂卫生，保障员工身体健康，根据《食品卫生法》有关规定，制定如下卫生检查要求：

- 1、食堂管理人员应定期检查食堂卫生；
- 2、从业人员应进行体检合格后，持有效的健康证明方可上岗；
- 3、从业人员每年体检一次，凡患有传染病都不得参加接触食品工作；
- 4、工作人员上班时应穿戴整洁的工作衣帽、口罩、一次性手套，并保持个人卫生；
- 5、做好食堂环境卫生，做到每餐一打扫，每天一清洗；
- 6、实用工具每天用后应洗净，保持洁净，食（用）具做到“一刮、二洗、三过清、四消毒、五保洁”；

- 7、不购进、不加工、不出售腐烂变质、有毒、有害、超过保质期的食物；
- 8、生、熟食品、成品、半成品的加工和存放要有明显标记，分类存放，不得混放。加工生、熟食品的用具也应分开放置；
- 9、搞好操作间卫生，冷菜配餐所用工具必须专用，并有明显标志；
- 10、保持仓库整洁，食品应做到有分类、有标志，离地离墙保管；
- 11、食堂要有防蝇、防鼠等措施，严防生物污染；
- 12、及时处理好垃圾，垃圾桶应有盖和标记，搞好“三防”工作；
- 13、要求食堂管理人员每日自查一次，发现问题及时上报和处理；
- 14、冰箱化霜、消毒要求：
 - （1）冰箱卫生、化霜、消毒须有专人管理操作；
 - （2）专管人员每日须查看冰箱运转情况及温度是否正常；
 - （3）每半月进行化霜、清洗、消毒一次，消毒操作程序如下：
 - ①进行彻底化霜、清除冰霜；
 - ②用洗洁精将冰箱内外彻底擦拭，清除污垢；
 - ③再用清水擦干净；
 - ④最后用消毒液擦洗一次；
 - （4）公用餐具、用具、容器清洗后用消毒柜进行消毒，并保留消毒文本记录，文本记录每年交雇主存档保管。

（四）采购食材的监管要求

供应商要在正规渠道采购食材，如我行有供应商库的，需优先在我行供应商库内采购。供应商要保证符合《中华人民共和国食品安全法》等相关法律、法规、标准的要求和规定。所有供应商全部是持有有效《营业执照》、《食品经营许可证》的食品经营单位，采购的食品、原料，必须具有符合国家规定的检验合格证或化验单。

1、保证一日三餐正点及应急供餐，足量、优质（质量保证体系）。不制作变质、不售卖变味饭菜，接受雇主的监督检查。

2、食品留样：食品留样妥善保管和配合政府部门检查，所有的食品留样应在特定的冷藏区每份留样 100 克以上，温度保持在 1-5 摄氏度保存 48 小时。

3、剩余食品处理：蔬菜类的食品只能一次性加工食用，剩余的不得再次食用；剩余半成品必须凉透后冷藏存放；剩余半成品再次使用必须加热熟透。

4、建立采购台帐，对采购原材料逐一进行登记，实行可追溯的管理办法，保证采购安全，控制采购风险。

我行将不定期进行抽查，与市场食材进行比价。饭堂也装有监控，在监控下有公平称，进来的食材必须在公平称下过磅后，收货单核对无误后制作成表格打印盖章交给雇主方，由我行人员不定期去抽查录像还有收货单、采购台帐进行核对，是否足称，检查食材是否新鲜，是否过质保期，是否有剩余饭菜重新加热给员工。

（五）质量要求

1、蔬菜必须保证每日新鲜，当天使用当天加工，蔬果类应保持较好的色泽和新鲜度，符合国家、地方食品卫生标准，不得有黄叶、腐烂等现象，农药等化学物不得超标，必须保证每日新鲜，当天使用当天加工。

2、冻品、干货类为一级以上的优质品，有生产厂家、生产日期和保质期，每周冻品肉类使用不得超过 30%。

3、鲜鱼、肉类保证每日新鲜。鱼类必须鲜活（利用率不低于 95%）；鲜肉类全部来源于正规肉联厂，保证为当日新鲜肉，（鲜肉类利用率不低于 98%）；提供的猪肉、牛肉、羊肉、鸡、鹅、鸭等须为定点屠宰厂（场）经检疫和肉品品质检验合格的产品，具有由定点屠宰厂（场）加盖验讫印章并出具《畜产品检验证明》或《动物检疫合格证明》，所有产品可溯源。

4、供应商所供应的食品来源渠道要清晰、正当、可靠，必须符合国家卫生和质量标准，确保食品质量安全，所供食品必须符合国家食品安全标准。在供货时不得提供以下食品（包括但不限于）：

（1）无品名、产地、厂名、生产日期、保质期、中文标识及原料说明的定型包装食品。

（2）超过保质期限、临近保质期（除特殊商品外，超过保质期 70%时限为临近保质期）或不符合食品标签规定的定型包装食品。

（3）腐败变质，油脂酸败，霉变，生虫，污秽不洁，混有异物或者其他感官性状异常，含有毒，有害物质污染，可能对人体健康有害的食品。

（4）病死或者死因不明的水产品，畜，禽及其制品，劣质食用油，不合格调味品，工业用盐，非碘盐或非食品原料和滥用食品添加剂，农药残留超标的蔬菜等。

5、其他不符合食品卫生标准和要求的食品。

6、供应商应严格遵守相关食品卫生安全规定等相关规定，一经发现供应以下情况食品，除全部退货外，采购人有权单方解除合同，将取消供应商的供货资格，没收全部履约保证金，供应商并承担由此造成的经济责任和法律责任：

（1）腐败变质、油脂酸败、霉变、生虫、污秽不洁、混有异物或者其他感官性状异常，对人体健康有害的；

（2）含有毒、有害物质或者被有害物质污染，对人体健康有害的；

- (3) 未经动物检疫部门检疫、检验或者检疫、检验不合格的肉类及其制品；
- (4) 病死、毒死或者死因不明的禽、畜、兽、水产动物等及其制品；
- (5) 掺假、掺杂、伪造，影响营养、卫生的；
- (6) 用非食品原料加工的，加入非食品用化学物质或者将非食品当作食品的；
- (7) 超过保质期限的。

(六) 饭堂厨房用品管理及结算

饭堂人员工资已包含在物业费内，除了饭堂因进行服务所必须的厨房用品购买（如饭堂必须的厨房电器、锅、碗碟、筷子以及配餐需要的饭盒等餐具）由我行提供外，其余部分由饭堂供应商自行采购，采购物品需满足溯源要求，如因供应商厨房人员使用不当造成雇主厨房用品（如电器、锅、碗、碟、筷子）损失的由供应商负责赔偿。每个月供应商按照雇主提供的清单，为每位员工充值指定金额（本部及 12 个网点：龙珠支行、建设北路支行、茶园路支行、紫薇路支行、银燕支行、风神大道支行、迎宾大道支行、镜湖大道支行、空港经济区支行、文旅城支行、狮岭皮革城支行、花东支行最高为 700 元/月/人），所有充值金额原则上应完全用于饭堂食材开支。员工可自由选择是否在饭堂用餐，我行每月按照实际刷卡消费金额与供应商进行结算。

三、物业管理服务期限及项目费用预算

中行拟定本次签订物业管理及员工工作餐服务项目的合同期限为叁年，有意向的服务供应商必须就中行前述全部服务项目提交详尽的服务方案，中行择优选取。

★物业管理公司为中行开具的发票为必须合法有效，每月结算一次，物业管理服务与工作餐需分开发票结算，其中，对于工作餐部分开具的发票必须为**餐饮发票**，发票内容为“**工作餐**”，项目费用。

附件：1、设备设施清洁检测清单

2、服务人员配置清单、工作时间及相关资质要求

3、花都分行本部及全辖网点地址详情

附件 1:

设备设施清洁检测清单

工作内容	编号	工作范围	清洗频率
设备设施清洁	1	餐厅抽油烟系统清洗	每两个月清洗一次

附件 2:

服务人员配置清单、工作时间及相关资质要求

序号	部门	工种	数量	相关资质	工作时间	
1	项目经理		1	大专毕业证、物业管理员上岗证、驾驶证 C1 及以上	按正常工作日上班，每天工作八小时	
2	膳食部	厨房主管	1	二级厨师证或高级中式烹调师		
		厨师	1	二级厨师证或高级中式烹调师		
3		副厨	1	二级厨师证或高级中式烹调师		
4		食堂助理厨师	1	健康证		
5		食堂厨工	4	健康证		
6	办公室、接待	司机及配送员	4	健康证、驾驶证 C1 及以上		无固定时间，但需及时响应雇主维护、维修需求
7		接待人员	1	大专毕业证、健康证		
8		会务人员	1	大专毕业证、健康证		
9		零散维修电工	1	低压电工证、健康证		
10	清洁部	清洁主管	1	大专毕业证、健康证	每周工作 6 天，周末及节假日需轮流值班	
11		清洁员	4	健康证		
12		清洁员（临时工）	17	无	每周工作 6 天，每天工作 2 小时，节假日遇网点营业时也需上班。	
13		车管员兼清洁员	1	健康证	每周工作 6 天，每天工作八小时，遇网点节假日营业时也需上班。	
合计			39			

附件 3:

花都分行本部及全辖网点地址详情			
网点名称	网点地址	联系电话	备注
本部	广州市花都区花城街天贵路 115 号中建精诚大厦	89678682	每次清洁 8 小时
新白云机场支行	广州新白云国际机场南工作区机场生活服务楼西边首层	36062223	每次清洁 2 小时
龙珠支行	广州市花都区新华街花城北路 130 号城业楼 8-12 号铺	86833831	每次清洁 2 小时
建设北路支行	广州市花都区新华镇建设北路 72 号摩登百货星光汇广场首层	86893849	每次清洁 2 小时
茶园路支行	广州市花都区新华镇花城路 52 号首层	86839085	每次清洁 2 小时
狮岭支行	广州市花都区狮岭镇金狮大道 28 号金狮华庭 12-18 号铺	86845182	每次清洁 2 小时
紫薇路支行	广州市花都区百合路 36 号 A 栋 2-5 号商铺	36912039	每次清洁 2 小时
银燕支行	广州市花都区新华镇公益大道永大新城银燕大厦首层	36889001	每次清洁 2 小时
风神大道支行	广州市花都区新华镇风神大道 10 号 A 幢 01 商铺首层	36875556	每次清洁 2 小时
迎宾大道支行	广州市花都区新华街迎宾大道 105 号 8 栋首层商铺 08-13 号	36893433	每次清洁 2 小时
狮岭皮革城支行	广州市花都区狮岭镇杨赤公路与宝峰路交汇处友田大厦首层 05 号商铺	36919077	每次清洁 2 小时
镜湖大道支行	广州市花都区新华街镜湖大道 16 号美林轩逸时光花园 A5-A8 号楼首层	36970205	每次清洁 2 小时
空港经济区支行	广州市花都区新雅街绿港四街 101 房	36963808	每次清洁 2 小时
花东支行	广州市花都区花东镇新市场首层	36977849	每次清洁 2 小时
文旅城支行	广州市花都区花城街叶榕街 3 号 70-76 号商铺	86972789	每次清洁 2 小时