**采购需求**

1. **采购清单**

**（一）项目总体情况**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序 号 | 货物或服务名称 | 数 量 | 单 位 | 备注 |
| 1 | 石骆驼管理部客服服务服务项目 | 1 | 包 |  |

1. **行业/国家标准**

（1）垃圾分类标志符合GB/T 19095规范，明确垃圾分类投放、收集、运输、处理等内容；（2）室内温湿度、空气质量等符合GB/T 18883的要求，明确室内空气物理性、化学性、生物性和放射性指标和要求，描述各指标的测定方法。（3）卫生条件符合GB 31177标准进行清扫和管理，明确的建筑、基本设施、室内空气质量卫生要求和管理规范。

1. **物业概况**

（一）物业基本情况

|  |  |
| --- | --- |
| 物业项目名称： |  宽沟会议中心石骆驼管理部客服服务项目  |
| 物业类型： | 党政机关 |
| 采购预算金额： |  290 万元 |
| 坐落位置： |  北京 市 密云 区 密云水库内湖 路（街道） 号 |
| 四面边界至： | 东 马路边 南 南山 西 水库边 北 北山  |
| 占地面积： |  278000 方米，其中绿地面积 220000 平方米。 |
| 总建筑面积： |  43000 平方米。 |
| 其中 | 办公楼 |  5962 平方米（多层 4 ，高层 3 ，其中地下 1 ）。 |
| 停 车 场 |  1860 平方米。 |
| 餐厅 |  1200 平方米；餐厅 5 处，其中：小餐厅 3 处， 300 平方米；大餐厅 2 处， 1100 平方米； |
| 厨房 |  800 平方米；厨房 2 处，；厨房设备情况：灶台、炒锅、蒸箱、冰箱、冰柜 油烟管道使用良好 （简介） |
| 院区车辆出入口： |  1 个 |
| 人行出入口： |  1 个 |
| 道路、车行道、人行道： | 道路、车行道 8500 平方米  |
| 绿化面积： |  3500 平方米 |
| 园林建筑： |  6 座 |
| 水域： |  1800 平方米 |
| 上下管道系统： | 污水管长 280 米，污水检查井 56 座；雨水管长 400 米，雨水检查井 无 座，雨水进水井 无 座，化粪池 2 座； |
| 照明： | 路灯 85 盏，地灯 10 盏，草坪灯 74 盏，其他照明设施 14 ； |
| 垃圾处理： | 垃圾箱 30 个，果皮箱 个，垃圾房（或垃圾中转站）建筑面积 50 平方米； |
| 设施： | 体育设施 5 个；休闲设施 1 个；其他设施 无 个。  |
| 停车场： |  2 个。 |
| 电梯： |  15台，功率 164 千瓦，品牌型号 三菱 ，启用时间 2013 年 ； |
| 配电房变压器： |  13 台，容量共 6000 千瓦，品牌型号 俊发SCB10 ，启用时间 2013 年 ；发电机组功率 无 千瓦，品牌型号 ；启用时间 ； |
| 中央空调： |  19 台，品牌型号 大金 ，启用时间 2013年  |
| 给排水系统： | 生活蓄水池 400 立方米，消防水池 无 立方米，消防水箱 700 立方米；生活水泵 4 台，功率为 15千瓦/台，启用时间 2013 ；排污水泵 15 台，功率为 52 千瓦/台，启用时间 2013年 ，消防水泵 台11，功率为 175 千瓦/台，启用时间 2013 ； |
| 消防自动报警系统情况及消防灭火器配备情况： |  1套 ；

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 水基灭火器检测 | 6L | 9 |
| 2 | 干粉灭火器检测 | 1KG | 1 |
| 3 | 干粉灭火器检测 | 3KG | 6 |
| 4 | 干粉灭火器检测 | 4KG | 56 |
| 5 | 干粉灭火器检测 | 5KG | 373 |
| 6 | 二氧化碳灭火器检测 | 2KG | 5 |
| 7 | 手推车二氧化碳灭火器24KG检测 | 24KG | 3 |

 |

**（二）各楼宇各层功能分布情况**

|  |  |
| --- | --- |
| 9号楼楼层 | 功能分布情况 |
| 地下1F | 车库 |
| 1F | 男员工宿舍 |
| 2F | 女员工宿舍、职工食堂。 |
| 3F | 办公区 |
| 6号楼楼层 | 功能分布情况 |
| 地下2F | 无 |
| 地下1F | 无 |
| 1F | 公共区（会议室、接待室、卫生间、、机房、厨房、仓库、洗衣房、配电室、新能源机房、冷库） |
| 2F | 公共区（大厅、餐厅、会议室、休息区/卫生间），前台、商务中心、客房。 |
| 3F | 公共区（餐厅、会议室、卫生间）客房 |
| 4F | 客房 |
| 7号楼楼层 | 功能分布情况 |
| 1F | 客房 |
| 2F | 客房 |
| 3F | 大厅 |
| 8号楼楼层 | 功能分布情况 |
| 1F | 客房 |
| 2F | 客房 |
| 3F | 大厅 |
| 5号楼楼层 | 功能分布情况 |
| 地下1F | 歌厅 |
| 1F | 保龄球、库房 |
| 2F | 沙狐球、台球、乒乓球 |
| 3F | 大厅 |
| 4号楼楼层 | 功能分布情况 |
| 1F | 篮球、羽毛球 |
| 1号楼楼层 | 功能分布情况 |
| 1F | 公共区（会议室、接待室、卫生间、、机房、厨房、餐厅)客房 |
| 2号楼楼层 | 功能分布情况 |
| 1F | 公共区（会议室、接待室、卫生间、、机房、厨房、餐厅)客房 |
| 3号楼楼层 | 功能分布情况 |
| 1F | 网球馆 |
| 2F | 休息区、台球 |

1. **服务内容及服务标准**

**（一）保洁管理服务**

**服务内容**：对公共区域楼梯、大厅、走廊、天台、电梯间、卫生间、公共活动场所、浴室、会议室、办公室、道路、绿地、停车场、地下车库等进行日常保洁；垃圾分类及清运等内容。

**服务标准：**（1）每天1次门厅用水拖抹，雨天随脏随抹；对人员走动频繁之地，进行不间断巡回保洁。要求做到地面干净、保持材料本色，无明显灰尘、污渍和杂物，无积水。发现杂物、废弃物应在1小时内清理。特殊情况或特殊时期要每天1次消毒。（2）区域内垃圾实行袋装化，在采购人指定的各公共部位设立公共垃圾箱，在露天公共部位设立杂物箱，由专人分类、清运、处理（包括联系环卫部门运出处理）。（3）及时清扫服务区域地面积水、垃圾、烟头、枯叶等，使保持干净、无杂物、无积水等。（4）根据相关设备、场地的污染程度，定期对垃圾筒清洁或清洗，定期对停车场、室外地面进行高压冲洗。（5）不少于每天1次对采购人指定的公共设备、设施的表面进行清洁、抹净处理，保持洁净。每天1次擦净、抹净各办公室、会议室、接待室、休息室、餐厅等的办公桌、讲台、文件柜等家具。门窗、梯间内、楼梯扶手、灯饰、栏杆、指示牌等无污渍及明显灰尘。不少于每年1次清洗窗帘。不少于每月1次用水冲洗所有水泥地面、沥青地面等。（6）每天清洗及保洁各区域的洗手间、检查更换卫生纸、洗手液、洁瓷精。厕所内无臭无味，目视地面、坑位、小便池、洗手盆干净，无尿迹、痰迹和其它污迹，无茶渣、烟头、纸巾、果皮等垃圾存在，特殊情况需按实际加强消毒频次；相关消耗品的提供另行约定。（7）不少于每周1次检查并清扫大楼天台、设备机房等部门。（8）作业时应小心执扫，控制扬尘，不扰民，不溅污行人及住户衣物，避免妨碍行人和车辆正常行驶。（9）垃圾分类：负责处理服务区域内垃圾分类工作，配合相关部门处理特定类型的垃圾。垃圾投放点按规定标注垃圾分类标志，垃圾分类标志符合GB/T 19095规范。（10）垃圾清运、处理分为：生活垃圾（有机、无机、有害垃圾）清运处理、督促装修垃圾清运处理和废纸及可再生废物的回收。所有垃圾清运处理应符合广东省及省内各地有关法律、法规规定。（11）垃圾清运、处理的范围分为：日常办公垃圾、日常生活垃圾、日常厨余垃圾、建筑垃圾、公共通道、园林、道路等的综合垃圾。（12）垃圾清运、处理工作分为：收集区域内垃圾，并更换垃圾袋，不少于每天1次清洁垃圾筒。不少于每天2次定时清运、处理。将物业项目内所有桶内垃圾清理干净封好胶袋口。（13）洁具、垃圾收集容器和运输工具：洁具、容器和运输工具要标识清楚，及时回收，定点摆放，保持洁净。扫帚、拖把、垃圾铲等洁具随用随清洗；运输用大垃圾桶、手推车或机动车清洗每天1次，容器和工具完好率为90％以上。（14）果皮箱随满随掏，垃圾无爆满落地，周边无散落垃圾，无陈旧垃圾，无垃圾堆积。箱体经常擦拭、清洗，保持干净整洁，无异味、无旧污迹，无污水漫溢，箱桶周边地面整洁，无蝇、无臭。垃圾不外溢，周边无垃圾散落，无蝇、无臭、无残留或堆积垃圾。对服务区域内的清洁卫生检查工作符合DB44/T 1047规范的要求。

**（二）会议管理服务**

**服务内容**：1、会前准备、会中服务、会后工作；2、小型会议、大型会议、会议服务耗材、涉密会议服务。

**服务标准：**1、小型会议服务要求①会前准备：会前1小时，调试灯光音响设备，保证正常使用，检查室内卫生，打开门窗通风，按规范要求做好会议摆台；会前30分钟，启动空调设备，服务人员就位，迎候与会人员，引导落座，协助安放随身物品；会前5分钟，摆放湿巾、备好茶水。②会中服务：每隔30分钟续水一次。涉密会议无会中服务，须提前将热水准备好。③会后工作：及时提醒、协助与会人员带好随身物品，对遗留的文件和物品，及时交有关部门处理；按分工清理会议用品；清扫消毒会场，关闭空调音响设备及灯具。2、大型会议服务要求①会前准备：按照要求布置会场，提前2小时请业主单位检查会场；会前1小时，调试好灯光音响设备，检查室内卫生，打开门窗通风，按规范要求做好会议摆台；会前30分钟，启动空调设备，服务人员就位，迎候与会人员，引导落座，协助安放随身物品；会前10分钟，为主席台摆放湿巾、备好茶水。②会中服务：为主席台更换一次湿巾，每隔30分钟续水一次；按照会议要求提供茶水服务。③会后工作：及时提醒、协助与会人员携带好随身物品，对遗留的文件和物品及时交有关部门处理；按分工清理会议用品；关闭空调音响设备，打扫会场，关闭电源，恢复原会场形式并做好消毒。3、会议服务耗材（如茶叶、纸杯等）由甲方提供。会议接待（包括会前、会中、会后）服务；重大活动保障；节日布置；洗消等服务。根据委托方会议安排，做好会议服务与保障工作；会议结束后，做好会议室保洁工作，关闭灯、空调、投影仪等会议保障设备，及时关闭会议室。按采购人礼仪接待工作要求，安排接待人员，着合适礼仪服装，做好礼仪接待工作。如会议、接待等工作有特别安排，按采购人要求做好相关工作。

1. **餐厅管理服务**

**服务内容：**餐饮服务包括提供用餐、用餐区域、食品安全管理、餐具设备管理、厨余垃圾管理等服务。

**服务标准：**（1）按照食谱提供早餐、午餐、晚餐、会议餐、值（加）班餐和自制食品展卖加工制作等服务。（2）严格流程管理。遵守食堂按原料进入、原料加工、半成品加工、成品供应的布局流程。设置食品处理区、就餐区、辅助区，实行分区管理。（3）严格食品安全管理。餐饮服务人员应当持有健康合格证以及卫生培训合格证上岗。食堂应当设立食品安全管理机构，配备专职食品安全管理人员，建立食品安全和卫生管理制度。食堂应当定期对大宗食品原料、加工制作环境进行包括农药残留、兽药残留、致病性微生物、餐饮具清洗消毒效果等的检验检测。（4）严格消防安全管理。食堂应当制定消防安全管理制度，实行消防安全责任制，确定消防安全管理人，明确各岗位的防火责任区和消防职责。食堂应当制定符合实际的灭火和应急疏散预案，组织防火检查，及时处理涉及消防安全的重大问题，并实施演练。食堂应当组织实行每日防火巡查和火灾隐患检查整改工作，建立巡查记录和消防安全档案。（5）加强设施设备管理。食堂应当建立设施设备管理责任制，每台设施设备应当建档立卡并指定专人管理。检查和维护后做好维护保养记录。（6）加强留样管理。食堂留样工作应当由专人负责、 专人操作、 专人记录。（7）加强秩序管理。就餐区内专人负责现场的秩序维护、人员引导和员工工作状况、物品摆放等的巡检。认真检查待供应食品，发现有腐败变质或者其他异常的，应当撤回并立即上报。食堂应当张贴食品安全、均衡营养、健康饮食、良好行为习惯等宣传资料，引导就餐人员安全用餐、文明用餐、营养用餐。（8）制止餐饮浪费。食堂应当建章立制、加强监管、大力宣传，抓好精细管理、控制成本等工作，切实把节约资源能源、节约粮食、光盘行动等厉行节约反对浪费各项要求落实到餐饮服务工作中。（9）加强应急处置管理。食堂应当建立食品安全和生产安全事故处理机制， 完善事故的处置预案，按照方案要求进行应急演练和处置。（10）加强厨余垃圾管理。厨余垃圾日产日清，盛放容器密闭清洁、定期消毒。建立厨余垃圾处理台账，详细记录厨余垃圾的种类、 数量、去向、用途等信息。（11）遇有突发公共卫生事件，按照相关规定做好应对和处置工作。

1. **人员进驻、管理及其他服务要求**

**服务内容：**客服主管、服务员、保洁员；会议服务、餐饮服务及保洁服务等。

**服务标准：**

1.服务人员着装整齐，按时上岗，保持良好精神状态。

2.卫生清洁，桌面干净，地面整洁，无污渍、墙面无塔灰、玻璃无污渍，空气清新，并做好环境消杀。

3.餐具干净无污渍，做好消毒，符合餐饮卫生标准。

4.餐厅服务人员具备服务意识，适应采购人服务要求。

5.会议服务人员按照会议具体要求做好相应会前准备、会中服务、会后清洁等工作（包括室内消杀及通风）。保证会议室桌面干净整洁、地毯无污渍、墙上无塔灰、茶具干净无污渍、桌椅摆放整齐。

1. **物业管理人员设置需求**
2. **人员设置**

1.客服主管：要求年龄45岁以下，大专及以上文化程度，身体健康，具有5年及以上相关工作经验。

2.服务员：要求年龄35岁以下，高中及以上文化程度，身体健康，五官端正，3年及以上相关工作经验。

3.保洁员：要求年龄55岁以下，初中及以上文化程度，身体健康，吃苦耐劳，掌握基本的保洁用品及保洁设备的使用方法，2年及以上保洁工作经验。

 注：以上人员均要求持有健康证，无不良嗜好。

1. **人员稳定性**

## 人员按部门、岗位职责等需求足额配置。如出现人员缺岗和离岗，应及时补充相关岗位人员。

1. **考核标准**

**（一）物业管理服务人员行为参考规范**

|  |  |
| --- | --- |
| **项 目** | **行为参考规范** |
| **仪容仪表** | **服饰着装** | 1、 上班时间必须穿工作服，工作服穿戴整齐整洁； 2、 上班统一佩戴工作牌，工作牌应端正地戴在左胸襟处； 3、 鞋袜穿戴整齐清洁，非工作需要不允许打赤脚或穿雨鞋到处走。特殊工作完毕应在工作场所将鞋擦干净再走； 4、 非特殊情况不允许穿背心、短裤、拖鞋。  |
| **须发** | 1、 女员工前发不遮眼，不梳怪异发型； 2、 男员工不留长发，不留胡须； 3、 所有员工头发应保持整洁。 |
| **个人卫生** | 1、 保持手部干净，经常修剪指甲； 2、 员工应经常洗澡防汗臭，勤换衣服。衣服因工作而弄湿、弄脏后应换洗； 3、 上班前和上班期间应注意饮食，保持口腔清洁、口气清新； 4、 保持眼部、耳部清洁； 5、 女员工不允许浓妆艳抹，不宜使用味浓的化妆品； 6、 每天上班前应注意检查自己的仪表，必要时应到卫生间或工作间整理。 |
| **行为举止** | **服务态度** | 1、 对客人服务应面带笑容，和颜悦色，热情主动，做到微笑服务； 2、 谦虚和悦接受客人的评价，耐心倾听客人的投诉，事后汇报。 |
| **行走姿态** | 1、 行走时不宜双手抱胸或背手走路； 2、 在工作场合与他人同行时，不允许勾肩搭背，不允许同行时嘻戏打闹； 3、 手拉货物行走时应注意前方行人或障碍物，尽量靠路右侧行走； 4、 与客户相遇时，应主动点头示意。 |
| **坐立姿态** | 1、 入坐要轻缓，就坐时姿态要端正，上身要直，腰部挺起，双膝并拢，手自然放在双膝上，面带笑容；  |
| 2、 坐在椅子上不允许前俯后仰、摇腿跷脚或趴在工作台上或把脚放于工作台上； 3、 站立时姿态要端正，上身要直，人体重心要稳，腰部挺起，双手自然下坠，双脚并拢，目光平视，面带笑容。 |
| **其他行为** | 1、 要注意个人形象，不允许随地吐痰，乱扔果皮、纸屑；上班时间不允许吃零食，玩弄个人小物品或做与工作无关的事情； 2、 到公共、工作场所（或客户处）进行工作时，不允许乱翻乱摸，更不允许随意拿走公用的（或客户的）东西； 3、 谈话时，手势不宜过多，幅度不宜太大。 |
| **礼貌用语** | **问候语** | 您好、早安、午安、早、早上好、下午好、晚上好、路上辛苦了。  |
| **欢迎语** | 欢迎光临、欢迎您来 XX 单位。 |
| **祝贺语** | 祝您节日愉快、祝您新年快乐、祝您新春快乐。 |
| **告别语** | 再见、晚安、明天见、祝您一路平安。 |
| **道歉语** | 对不起、请原谅、打扰您了、失礼了。 |
| **道谢语** | 谢谢、非常感谢。 |
| **应答语** | 是的、好的、我明白了、谢谢您的好意、不要客气、没关系、这是我应该做的。 |
| **征询语** | 请问您有什么事？我能为您做什么吗？需要我帮您做什么吗？您有别的事吗？  |
| **请求语** | 请您协助我们……、请您……好吗？  |
| **商量语** | ……您看这样好不好？……您看这样可以吗？  |
| **解释语** | 很抱歉，这种情况，单位的规定是这样的。  |
| **对****来访人****员** | 1. 主动说：“您好，请问您找哪一位”或“我可以帮助您吗？”“请您出示证件。”（保安专用）
2. 确认来访人要求后，说“请稍等，我帮您联系”与被访人联系后告诉来访人“他马上来，请您先等一下，好吗？”
3. 当来访人员不理解或不愿意出示证件时，应说：“对不起，先生/小姐，这是单位规定，请理解！”（保安专用）。
4. 当来访人员忘记带证件必须进入区域时，应说：“先生/小姐，请稍候，让我请示一下好吗？”
5. 当确认来访人故意捣乱，耍横硬闯时，应先说：“对不起，按单位的规定，没有证件不允许进入办公区，请配合我的工作。”
6. 当来访人员出示证件时，应说：“谢谢您的配合。”
7. 如果要找的人不在或不想见时，应礼貌地对对方说“对不起，他现在不在，您能留下卡片或口信吗？”
8. 当来访人员离开时，应礼貌地说“再见！”
 |
| **接听拨打电话** | 1. 接听电话时应清晰应答：“您好，××单位。”
2. 认真倾听对方的电话事由，若需传呼他人，应请对方稍候，然后轻轻搁下电话，去传呼他人：如对方有公事相告时，应将对方要求逐条记录在《工作日记》内，并尽量详细回答。
3. 通话完毕，应说：“谢谢，再见！”语气平和，并在对方放下电话后再轻轻放下电话。
4. 如接电话听不懂对方语言时，应说：“对不起，请您用普通话，好吗？”或“不好意思，请稍候，我不会说当地话。”
5. 中途若遇急事需暂时中断与对方通话时，应先征得对方的同意，并表示感谢，恢复与对方通话时，切勿忘记向对方致歉。
6. 接听电话时，声调要自然清晰、柔和、亲切，音量要适宜，以免对方听不清楚。
7. 拨打电话接通后，应首先向对方致以问候，如：“您好”，并作自我介绍。 使用敬语，将要找的通话人姓名及要做的事交待清楚。
8. 通话完毕时，应说：“谢谢，再见。”
 |
| **同乘电梯** | 1. 主动按“开门”钮， 电梯到层时，应站在梯门边，一只手斜放在梯门上，以免梯门突然关闭，同时面带微笑地说“电梯来了，请进。” 顾客进入电梯后再进电梯，面向电梯门，按“关门”钮。
2. 电梯停止梯门打开后，首先出去站立在梯门旁，一只手斜放在梯门上，同时另一只手指向通道，面带微笑地说：“到了，请走好。”
 |

**（二）履约考核参考标准**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **总分** | **参考标准内容** | **分值** | **评分** | **评分细则** |
| 1 | 人员制度 | 16 分 | 1、实行持证上岗制度。 | 4 |  | 凡有 1 人不符合，扣除 1 分 |
| 2、项目投标时所承诺的项目工作人员，必须和承接此项目后开展工作的团队人员相符，未征得甲方同意不得更换团队成员。 | 4 |  |
| 3、有健全的财务会计制度，运作规范 | 4 |  | 完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分 |
| 4、健全考核制度，岗位职责，工作流程。建立各类应急预案。 | 4 |  |
| 2 | 保洁服务 | 28 分 | 1、保洁服务管理制度完善并落实。实行标准化清扫保洁，保证重要办公室、会议室等内外和公共场地整洁、舒适。实行微笑服务，态度和蔼，不得与工作人员发生争执。 | 4 |  | 完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分 |
| 2、公共区域的地面、墙面、楼梯、扶手、踢脚线、台阶、梯道大门、走廊、 | 4 |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | 大厅、消火栓箱表面、灭火器、开关面板、消防报警按钮等整洁干净，无垃圾、无积灰、无污渍、无手印。 |  |  |  |
| 3、电梯轿厢内外、灯具、沟槽、墙面、吊顶、灯罩、门、窗（含 2 米以下内外玻璃）整洁程度。公共区域的地面光洁及垃圾的收集处理及屋顶平台等保洁消毒情况。 | **4** |  |
| 4、卫生间、茶水间地面清洁无异味，物品摆放有序，无垃圾 、无污迹、无积水、无堆积杂物，洁具、台面、镜面等光洁无水迹，电器设施外观清洁。 | 4 |  |
| 5、会议室内桌椅、设备保洁情况，室内绿化物、地下车库等整洁程度。 | 4 |  |
| 6、室外广场、道路、停车场（库）、雨水沟管道、“门前三包”等公共区域的地面干净无杂物、无积水和淤泥、污垢。 | 4 |  |
| 7、垃圾、废弃物按分类要求收集，日产日清；化粪池进行清淘，保持常年清洁；垃圾桶（房）外侧表面清洁、内侧无残留物，无异味；定期开展消毒灭害活动，对窨井、明沟、垃圾桶（房）等喷洒药水。 | 4 |  |
| 3 | 会议服务 | 18分 | 1、服务人员着装整齐，按时上岗，保持良好精神状态。 | 6 |  | 完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分 |
| 2、会议服务人员按照会议具体要求做好相应会前准备、会中服务、会后清洁等工作（包括室内消杀及通风）。 | 6 |  |
| 3、保证会议室桌面干净整洁、地毯无污渍、墙上无塔灰、茶具干净无污渍、桌椅摆放整齐。 | 6 |  |
| 4 | 餐饮服务 | 18分 | 1.服务人员着装整齐，按时上岗，保持良好精神状态。 | 6 |  | 完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分 |
| 2.餐具干净无污渍，做好消毒，符合餐饮卫生标准。 | 6 |  |
| 3.餐厅服务人员具备服务意识，适应采购人服务要求。 | 6 |  |
| 5 | 投诉检查整改项 | 20分 | 1、建立完善的投诉响应机制，并能妥善处理各类投诉及建议，给予投诉客户答复。 | 7 |  | ①投诉事件经认定属实，未妥善处理或未答复，扣 1 分。②符合得 3 分，基本符合得 1 分，不符合得 0 分 |
| 2、检查整改有效落实。 | 6 |  |
| 3、无其它违反甲方相关规定之事项。 | 7 |  |
| 6 | 标准分 | 100 分 |  |
| 7 | 总得分 | 考核实际得分 |  |  |

1. **商务要求**
2. 服务期限、服务地点

服务期限：自合同签订之日起一年

服务地点：密云区石骆驼大楼

1. 付款的条件（进度和方式）

具体付款内容见合同。