# 招标项目技术、服务、政府采购合同内容条款及其他商务要求

前提：本章中标注“\*”的条款为本项目的实质性条款，投标人不满足的，将按照无效投标处理。

## 一、项目概述

（一）项目概况：

成都第31届世界大学生夏季运动会（以下简称“成都大运会”）是首次在中国西部地区举行的世界级综合性运动会，也是成都作为全面体现新发展理念的国家中心城市第一次举办的世界级综合性运动会。高水平举办成都大运会，践行“绿色、智慧、活力、共享”的办赛理念，围绕“中国新时代、成都新大运”的总体目标，以高度的责任感和使命感，高起点策划、高质量组织、高水平举办，确保将成都大运会办成一届“简约、安全、精彩”的赛事，充分展现国际标准、中国风格、巴蜀特色的国际体育盛会。  
 成都大运会运动员村位于成都大学，面积约1200亩。其中代表团公寓10栋（其中：6层8栋，15层2栋），建筑面积约22.5万平方米。住宿分为A、B、C三个区域，房间共6600间，分为单人间、双人间，包括团长（副团长）房间、随队官员房间、运动员房间、医疗室、储藏室、代表团办公室。工作人员住宿区10栋，共计1250间，5000个床位。

（二）**标的名称（成都第31届世界大学生夏季运动会大运村住宿服务）及所属行业：住宿业。**

## 二、采购清单

**【一】代表团住宿区服务**

1、客房及公共区域物品

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **单位** | **数量** |
| 1 | 防滑垫 | 个 | 12422 |
| 2 | 垃圾桶 | 个 | 13098 |
| 3 | 吹风筒 | 个 | 6211 |
| 4 | 塑料衣架 | 个 | 55500 |
| 5 | 台灯 | 个 | 11100 |
| 6 | 驱蚊液套装 | 套 | 6311 |
| 7 | 雨伞架 | 个 | 10 |
| 8 | 雨伞袋机 | 个 | 10 |
| 9 | 雨伞 | 把 | 500 |
| 10 | 轮椅 | 辆 | 10 |
| 11 | 逃生面具 | 副 | 11200 |
| 12 | 水杯 | 个 | 11200 |
| 13 | 漱口杯 | 个 | 11200 |
| 14 | 透明胶 | 个 | 100 |
| 15 | 指甲剪 | 个 | 50 |
| 16 | 针线包 | 包 | 100 |
| 17 | 棉球 | 盒 | 50 |
| 18 | 包装绳 | 卷 | 100 |
| 19 | 剪刀 | 把 | 20 |
| 20 | 电熨斗挂烫机 | 个 | 20 |
| 21 | 国际转换插座 | 个 | 100 |
| 22 | 接线板 | 个 | 50 |
| 23 | 封箱胶带 | 个 | 50 |
| 24 | 阳台窗帘 | 副 | 1500 |
| 25 | 订书器、订书钉 | 个 | 50 |
| 26 | 应急手电筒 | 个 | 11100 |
| 27 | 时钟 | 个 | 204 |
| 28 | 电话 | 台 | 445 |
| 29 | 办公文具 | 套 | 12998 |
| 30 | 拖鞋 | 双 | 11200 |
| 31 | 香熏 | 个 | 6699 |
| 32 | 壁画 | 幅 | 6599 |
| 33 | 晾衣杆 | 个 | 6211 |
| 34 | 洗衣收纳袋 | 个 | 11200 |
| 35 | 公寓指南 | 个 | 6211 |
| 36 | | 小心地滑提示标签 | 个 | 6211 |
| 37 | | 房间网络使用指南 | 张 | 6211 |
| 38 | | 禁止吸烟提示牌 | 个 | 6211 |
| 39 | | 冷热水提示标签 | 个 | 6211 |
| 40 | | 阳台安全温馨提示 | 个 | 6211 |
| 41 | | 电话拨打说明 | 张 | 6599 |
| 42 | | 洗衣机使用说明 | 张 | 350 |
| 43 | | 物资损坏赔偿表 | 张 | 6599 |
| 44 | | 请勿打扰牌 | 个 | 6211 |
| 45 | | 住宿服务分中心广告信息栏 | 块 | 110 |
| 46 | | 防疫温馨提示牌 | 个 | 6211 |

2、房间布草

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **单位** | **数量** |
| 1 | 被芯（另须配带大运会LOGO的靠垫） | 条 | 11500 |
| 2 | 床单 | 张 | 26400 |
| 3 | 被套 | 张 | 26400 |
| 4 | 保护垫（另须配带大运会LOGO的床旗） | 张 | 11500 |
| 5 | 枕套 | 个 | 26400 |
| 6 | 枕芯 | 个 | 11500 |
| 7 | 浴巾 | 条 | 33000 |
| 8 | 面巾 | 条 | 33000 |

3、房间易耗品

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **单位** | **数量** |
| 1 | 洗发水 | 瓶 | 12000 |
| 2 | 沐浴露 | 瓶 | 12000 |
| 3 | 香皂 | 块 | 12000 |
| 4 | 牙刷 | 支 | 12000 |
| 5 | 牙膏 | 支 | 12000 |
| 6 | 梳子 | 支 | 12000 |
| 7 | 洗衣液 | 桶 | 12000 |
| 8 | 洗漱包 | 个 | 12000 |
| 9 | 抽纸 | 盒 | 72000 |
| 10 | 卫生纸 | 卷 | 145000 |

4、客房推车

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **单位** | **数量** |
| 1 | 手推车 | 辆 | 100 |
| 2 | 楼层工作车 | 辆 | 204 |
| 3 | 布草推车 | 辆 | 204 |
| 4 | 货架 | 辆 | 312 |
| 5 | 行李车 | 辆 | 100 |

5、洗衣设备

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **单位** | **数量** |
| 1 | 全自动滚筒洗衣机 | 台 | 462 |
| 2 | 烘干机 | 台 | 462 |

6、办公用品

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **单位** | **数量** |
| 1 | 台式电脑 | 台 | 11 |
| 2 | 酒店管理系统 | 套 | 1 |
| 3 | 工作人员内部通信设备（对讲机） | 台 | 100 |
| 4 | 打印机 | 台 | 11 |
| 5 | 房卡 | 张 | 30000 |

7、工作人员配置

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 部门 | 岗位 | 配置人数 | 到岗时间 | 离岗时间 | 工作时间（月） |
| 1 | 咨询团队 | 专家 | 2 | 2022年3月 | 2022年7月 | 5 |
| 2 | 办公室 | 总经理 | 1 | 2022年2月 | 2022年11月 | 10 |
| 3 | 副总经理 | 2 | 2022年2月 | 2022年11月 | 10 |
| 4 | 行政助理 | 2 | 2022年3月 | 2022年8月 | 6 |
| 5 | 人事部 | 人事经理 | 1 | 2022年2月 | 2022年11月 | 10 |
| 6 | 员工事务专员 | 2 | 2022年3月 | 2022年7月 | 5 |
| 7 | 员工培训专员 | 3 | 2022年3月 | 2022年7月 | 5 |
| 8 | 财务部 | 财务经理 | 1 | 2022年2月 | 2022年11月 | 10 |
| 9 | 出纳 | 2 | 2022年3月 | 2022年7月 | 5 |
| 10 | 会计 | 2 | 2022年3月 | 2022年7月 | 5 |
| 11 | 物资提供专员 | 3 | 2022年3月 | 2022年7月 | 5 |
| 12 | 物资管理专员 | 3 | 2022年3月 | 2022年7月 | 5 |
| 13 | IT专员 | 2 | 2022年3月 | 2022年7月 | 5 |
| 14 | 工程部 | 工程主管 | 1 | 2022年3月 | 2022年7月 | 5 |
| 15 | 工程专员 | 18 | 2022年3月 | 2022年7月 | 5 |
| 16 | 房务部 | 房务经理 | 1 | 2022年2月 | 2022年10月 | 9 |
| 17 | 文员 | 3 | 2022年3月 | 2022年7月 | 5 |
| 18 | 房间分配主管 | 1 | 2022年3月 | 2022年7月 | 5 |
| 19 | 房间分配专员 | 10 | 2022年3月 | 2022年7月 | 5 |
| 20 | 居民服务中心经理 | 1 | 2022年3月 | 2022年7月 | 5 |
| 21 | 居民服务中心主管 | 3 | 2022年3月 | 2022年7月 | 5 |
| 22 | 居民服务分中心接待专员 | 66 | 2022年4月 | 2022年7月 | 4 |
| 23 | 防疫工作人员 | 44 | 2022年4月 | 2022年7月 | 4 |
| 24 | 客房经理 | 3 | 2022年3月 | 2022年7月 | 5 |
| 25 | 客房库房主管 | 3 | 2022年3月 | 2022年7月 | 5 |
| 26 | 楼层主管 | 26 | 2022年3月 | 2022年7月 | 5 |
| 27 | 客房服务员 | 406 | 2022年4月 | 2022年7月 | 4 |
| 28 | 室内公区保洁 | 59 | 2022年4月 | 2022年7月 | 4 |
| 合计： | | | 671 |  |  |  |

8、工作人员培训

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **培训名称** | **培训次数** | **课时** | **培训人数** |
| 1 | 代表团公寓客房服务流程及外事礼仪培训 | 1 | 6 | 671 |
| 2 | 代表团公寓安保及应急事件处理培训 | 1 | 6 | 671 |
| 3 | 代表团公寓内防疫流程培训 | 1 | 6 | 671 |

9、工作人员后勤保障

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **人数** | **天数** | **备注** |
| 1 | 住宿 | 671 | 60 | 闭环管理共60天。 |
| 2 | 餐饮 | 671 | 60 | 闭环管理共60天。 |

10、清洁工作

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 类别 | 数量 | 次数 | 备注 |
| 1 | 深度清洁 | 225000㎡ | 1次 | 房间和公共区域 |
| 2 | 日常清洁 | 6600间 | 35天 | 房间和公共区域 |
| 3 | 消毒消杀 | 225000㎡ | 3次 | 房间和公共区域 |

11、布草洗涤

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **床位数** | **洗涤数量（套）** | **洗涤要求** | **洗涤次数** |
| 1 | 11000 | 11000 | 3天1次，按照洗涤原料公司所设定的程序执行洗涤。 | 8 |

**【二】采购人工作人员住宿区服务**

**1、主要物资清单**

1.1.房间布草

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **单位** | **数量** |
| 1 | 纯棉床单 | 条 | 5050 |
| 2 | 纯棉枕套 | 个 | 5050 |
| 3 | 被子（凉被） | 张 | 5050 |
| 4 | 单人枕芯 | 个 | 5050 |
| 5 | 床垫 | 个 | 5050 |

1.2.房间物品

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **单位** | **数量** |
| **1** | 钥匙 | 把 | 5000 |
| **2** | 锁芯 | 把 | 1250 |
| **3** | 驱蚊液套装 | 套 | 1250 |
| **4** | 拖鞋 | 双 | 5000 |

**2、人员配置及后勤保障**

2.1.人员配置

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **配置人数** | **到岗时间** | **离岗时间** | **工作时间（月）** |
| 1 | 员工住宿区经理 | 1 | 2022年5月 | 2022年7月 | 3 |
| 2 | 楼栋主管 | 10 | 2022年5月 | 2022年7月 | 3 |
| 3 | 楼栋管理员（防疫专员） | 20 | 2022年5月 | 2022年7月 | 3 |
| 4 | 室内公区保洁 | 50 | 2022年5月 | 2022年7月 | 3 |
| 5 | 安保人员 | 10 | 2022年5月 | 2022年7月 | 3 |
| 6 | 工程专员 | 10 | 2022年5月 | 2022年7月 | 3 |
| **合计** | | **101** |  |  |  |

2.2.工作人员餐饮住宿保障

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **人数** | **天数** | **备注** |
| 1 | 住宿 | 101 | 60 | 闭环管理共60天。 |
| 2 | 餐饮 | 101 | 60 | 闭环管理共60天。 |

## 三、项目要求

## \*3.1.住宿服务要求及其他

**（一）服务原则：**

按照大运村部筹备工作总体方案要求，坚持“绿色、智慧、活力、共享”的理念，建立赛前、赛时标准化、专业化的住宿服务保障团队，明确住宿服务工作标准，制订住宿服务工作流程，完善各专项住宿服务方案，构建完整的住宿服务工作体系，为代表团运动员、随队官员及采购人工作人员提供安全、舒适、温馨、卫生的住宿服务。

**（二）服务内容及标准**

**【一】准备工作：**

按照采购人要求，完善大运村住宿服务组织架构、人力资源计划、住宿服务功能规划布局、人员流线等，制定团队培训计划，聘请专业人员对服务团队进行岗前培训；完成设备配备和物资移入工作；完成入住前的精保洁；完成压力测试、带人演练以及整改完善工作；制定和完善包括但不限于《大运村住宿服务工作流程》、《大运村住宿服务范围》、《大运村住宿服务标准》、《大运村住宿服务规范》、《大运村住宿服务运行计划》、《代表团公寓设施设备移交方案》、《大运村住宿运行应急预案》、《大运村住宿指南》、《代表团公寓疫情防控方案》等文案。

**【二】服务范围：**

中标供应商将为各区域（代表团住宿区、采购人工作人员住宿区）人员提供住宿服务，代表团公寓服务范围包括但不限于：客房服务、居民服务分中心服务、自助洗衣服务、公共区域清洁服务、物资提供、专家培训、咨询、现场指导服务、临时调整功能房间布置、疫情防控服务、服务现场的资产移交和接受等，采购人工作人员住宿区服务范围包括但不限于：公共区域清洁服务、物资提供等。

1、客房服务：

代表团公寓楼的房间分为代表团团长（副团长）单人间和运动员双人间，为运动员以及随队官员提供住宿服务，以及为代表团提供办公、会议以及储物等服务。

2、居民服务分中心服务：

每栋公寓设有一个居民服务分中心，提供入住、退房、房卡派发和回收、问询、工程报修、布草“以脏换净”、失物招领及处理投诉等服务。

3、自助洗衣服务：

每栋公寓设置自助洗衣房，每间洗衣房配置洗衣机及烘干机，供运动员及随队官员自助洗衣。自助洗衣房设备及管理由中标供应商负责，相关设备供应商提供配套的技术支撑服务。

4、公共区域清洁服务：包括但不限于居住区各公寓楼栋内走廊、电梯间、楼梯间等公共区域清洁工作。

5、物资提供：包括但不限于负责采购在为各区域人员提供住宿服务过程中所需物资。

6、专家培训、咨询、现场指导服务：根据采购人的工作需求聘请相关专家提供培训、咨询、现场指导等服务。  
 7、临时调整功能房间布置：若临时需要对代表团公寓房间设施设备进行调整，由中标供应商负责。

8、疫情防控服务：中标供应商应按照相关防疫政策、规定的要求，做好大运村居住区新冠肺炎的防控工作，确保代表团、中标供应商员工、采购人工作人员在大运村住宿（工作）期间安全，中标供应商负责完善住宿服务疫情防控预案，有效处理突发情况，防止疫情传播，保障大运村内人员生命安全。疫情防控物资由采购人保障。

9、服务现场资产（包括但不限于：设施设备、装饰装修等）接收和移交；中标供应商在服务期间有义务负责对服务现场已有的资产进行管理，确保资产的完好性。住宿服务合同生效后，采购人和中标供应商进行服务现场已有的资产的账物移交工作。项目履约完成后，采购人和中标供应商应对所使用的资产进行盘点和清查，并在赛后移交给采购人。对资产出现丢失和损坏等情况的，中标供应商应按照原价进行赔偿。但因代表团的人为造成资产丢失和损坏等情况应由采购人负责，中标供应商负责统计上报给采购人。

**【三】服务标准：**

中标供应商应按照不低于三星级酒店服务标准为代表团提供24小时的住宿服务。

1、客房服务：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **服务标准** |
| 1 | 房间清洁服务 | （1）每天一次定时对床铺进行整理；  （2）每天进行客房内的清洁服务；  （3）如居民提出客房用品的需求,应在15分钟内送到。 |
| 2 | 日常补给服务 | （1）为每床准备2-2.4套布草轮流更换，包括毛巾、浴巾、床单、被套、枕套；  （2）每天补给卫生纸等消耗品；  （3）床上用品3天更换一次，毛巾、浴巾2天更换一次，可视居民要求随时更换。 |
| 3 | 房间打扫及除尘 | （1）每天一次；  （2）房间进行打扫，确保家具表面及角落无尘土，天花板没有污点或脱皮现象，天花板的角落没有尘土和蜘蛛网。 |
| 4 | 卫生间清洁 | （1）每天一次；  （2）清洁卫生间，确保墙壁、镜面无尘、无水渍、污物；  （3）马桶亮洁无污渍；  （4）垃圾及时清理干净；  （5）每日根据实际使用情况补充浴室用品。 |
| 5 | 垃圾收集服务 | （1）每天一次 (如有需要随时清洁）；  （2）每日收取房间垃圾，确保垃圾桶干净、无污渍、无异味。  （3）服务人员对清出的房间垃圾，暂存时间不少于24小时，待确认没有居民查找物品后，按规定倾倒垃圾。 |
| 6 | 退房查房服务 | （1）服务人员接到居民服务分中心退房通知后迅速检查客房，发现大运村居民私人物品遗留，及时归还；  （2）发现配置的家具物品和床上用品发生丢失或损坏，及时通知居民服务中心，并及时将丢失或受损的床上用品和家具进行更换。 |
| 7 | 家私家电  检查服务 | 每日一次对家私家电的使用状况（包括但不限于空调、冰箱、电视、洗衣机等的运行等）进行检查。 |
| 8 | 物品摆放 | （1）每日检查房间用品摆放位置一次；  （2）确保所有窗帘的挂钩都在正确的位置上。  （3）补充或摆放矿泉水（由采购人负责提供）；  （4）保持所有客房所摆放的宣传单、官方杂志以及中英文官方会刊的充足及完整。 |

2、居民服务分中心服务

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **服务标准** |
| 1 | 入住服务 | （1）每天下午18点前确认第二天入住人员的抵离信息，含抵离时间、人数、房号等；当天再次确认入住人员抵离信息；  （2）居民入住前，通知客房服务人员对房间的设备设施进行认真全面的检查，保证居民入住时，房况处于良好状态，同时与代表团团长或团长指定人员办理入住登记手续，分发房卡。 |
| 2 | 房间分配 | （1）按照采购人相关要求，根据各代表团规模，综合考虑宗教信仰、国家关系等因素，协助做好房间分配工作；  （2）代表团规模如有变动，及时调整住房分配方案。 |
| 3 | 报修服务 | （1）接到客房服务员或居民报修通知后，立即通知维保部门维修内容和地点等相关信息；  （2）负责协调维修人员在10分钟内到达客房进行维修，如果暂时不能修好，要明确向居民说明，必要时为居民调整房间。 |
| 4 | 前台咨询 | 工作人员了解并熟知相关资讯及信息，当居民有需要时，向其提供各类咨询服务。 |
| 5 | 开门服务 | 如果村民因忘记携带房卡或房卡丢失损坏，无法进入客房，居民服务中心服务员核实村民身份后，帮助其开门。 |
| 6 | 失物招领服务 | 在居住区捡到的物品送至大运村居民服务分中心，并张贴失物招领公告。如至赛事结束仍无人认领，将统一交大运村处理。 |
| 7 | 退房服务 | （1）代表团退房由团长或指定专人到居民服务分中心办理退房手续；  （2）代表团退房时需进行查房，如发现遗留物品及时归还大运村居民，如有物品丢失或损坏，将丢失或损坏物品清单（含价格）给代表团签字确认后报大运村部。 |
| 8 | 建议或投诉受理 | 接到居民的建议或投诉，应在第一时间内进行响应，及时了解情况，协助有关责任部门共同整改，并及时向居民反馈跟进或解决的情况。 |
| 9 | 借用物品 | （1）负责为居民提供包括但不限于：针线包、雨伞等物品的借用服务；  （2）居民需要使用的物品不在提供之列时，负责告知居民可到财务部寻求收费的租物服务。 |

3、自助洗衣服务

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **服务标准** |
| 1 | 自助洗衣房 | （1）为需要洗涤衣物的居民提供帮助，指导居民正确使用洗衣设备。  （2）居民洗涤衣物时，工作人员登记洗衣机编号、居民信息、洗涤衣物信息，避免居民错拿衣物。  （3）居民如不在洗衣房等候，应与居民约定取回衣物的时间，并做好登记，衣物洗涤完成后及时将衣物叠放整齐，放入洗衣袋。  （4）每天清理洗衣房卫生，确保洗衣房地面无垃圾、无积水，天花板没有污点或脱皮现象，天花板的角落没有尘土和蜘蛛网。  （5）每日对洗衣机、烘干机运行状况进行检查，发现损坏，及时告知后勤部门维修。 |

4、公共区域清洁服务：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **服务标准** |
| 1 | 公共区域清洁 | （1）每日不少于2次；  （2）各楼栋内走廊、电梯间、楼梯间等地面清洁无杂物、无灰尘、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）楼梯扶手无尘、无污迹；  （5）电梯清洁无污迹、无明显手印迹、无灰尘杂物；  （6）天花板无蜘蛛网。 |

5、深度清洁标准

5.1.地面、墙身、天花板

（1）无顽固污渍（例如：油漆、涂料等）；

（2）无垃圾杂物、无泥沙、无明显污水痕迹；

（3）天花无灰尘、无蜘蛛网、无污渍；

（4）灯罩内无垃圾、灯罩表面干净无灰尘、无污渍、无乳胶漆等；

（5）烟感器等设备表面干净无灰尘、无污渍、无乳胶漆等。

5.2.门窗

（1）边角干净、无污渍；

（2）无张贴物、无明显积尘；

（3）玻璃无灰尘、无水迹、干净明亮；

（4）门锁等金属表面光洁明亮，无灰尘、无张贴物、无污渍、无油漆污点。

5.3.开关、插座面板、洁具、龙头五金件

（1）面板干净、表面光洁、无张贴物；

（2）无灰尘、无乳胶漆污点、无污渍；

（3）马桶等洁具外无尘、内无污渍、无异味。

5.4.家具（如床、桌、椅、衣柜等）

（1）无胶渍、无油漆污点、无灰尘、无张贴物。

6、咨询团队专家培训、咨询、现场指导：

（1）中标供应商须提供2名具有国际A级大型赛事运动员村住宿服务经验的专家。同时可根据采购人的实际工作需求，能够及时调整。

（2）专家需在中标供应商签订合同日起，全程对大运村住宿服务进行指导。专家需根据采购人工作的要求，必要时应到大运村现场进行业务培训、咨询及指导等。

7、培训内容及要求

7.1.中标供应商为本项目配置的所有工作人员都须经岗前培训，定期岗位培训，保证相关服务的工作质量。

7.2.基本培训内容（包括但不限于）如下表所示：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **培训内容** | **培训期间** |
| 代表团公寓客房服务流程及外事礼仪培训 | 入职培训。（系统普及大运会知识、熟悉大运村基本情况） | 2022年3-6月 |
| 大运村住宿服务岗位职责\规章制度\操作流程培训。 |
| 岗位英语培训。 |
| 大运会礼仪培训及外事纪律培训。 |
| 民族宗教知识培训。 |
| 各岗位实际演练 |
| 代表团公寓安保及应急事件处理培训 | 突发事件处理培训。 |
| 安保知识培训。 |
| 代表团公寓内防疫流程培训 | 疫情防控知识培训。 |

7.3.师资要求：中标供应商应聘请熟悉了解本赛事的专业人员进行培训，以确保工作人员能够更好的了解相关培训内容，培训方案须经采购人审核确认后方可实施。

**【四】物资提供及配置要求**

1.物资提供原则

1.1.总体要求：

①中标供应商负责提供为完成本项目所需的物资，并负责物资的验收入库、领用、调拨、登记、使用、维护、维修、清查等日常管理工作，以及制定相应的资产管理制度。

②中标供应商提供的物资必须为全新、未使用过的物资。

③中标供应商负责入库物资必须具有原产地证明书(由制造厂签发)、质量合格证、检测报告，采购人有权随时对入库物资进行抽检，对检测不达标或不合格的物资，中标人负责及时完善或更换。

④物资配置方案经采购人审核确认，中标供应商应根据项目进度，合理安排配套物资的进场时间。  
 1.2.各区域主要物资清单说明：

①数量为预估量，以实际使用为准；

②为完成本项目需要的《主要物资清单》外的物资也由中标供应商负责提供，采购前需获得采购人审核确定；

③在项目履约完成后，应按采购人的要求将本项目涉及到的部分物资（阳台窗帘、台灯等）移交给采购人。  
 1.3.防疫物资要求：如果项目履约过程中防疫相关部门出台防疫规定，则严格按照规定执行。

2.代表团公寓配置要求

2.1.物资放置点位及配置要求：

①各功能点位物资由中标供应商负责分拨、安装、调试完成，确保正常使用。

②配置要求：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| （1）运动员房间/随队官员房间（双人间） | | | |
| **房型** | **物资** | **数量** | **单位** |
| 双人间 | 寝具（保护垫、床单、被芯、被套、枕芯和枕套） | 2 | 套 |
| 台灯 | 2 | 盏 |
| 衣架 | 20 | 个 |
| 垃圾桶 | 1 | 个 |
| 逃生面具 | 2 | 副 |
| 驱蚊液套装 | 1 | 套 |
| （2）代表团（副）团长房间（单人间） | | | |
| **房型** | **物资** | **数量** | **单位** |
| 单人间 | 寝具（保护垫、床单、被芯、被套、枕芯和枕套） | 1 | 套 |
| 台灯 | 1 | 盏 |
| 衣架 | 10 | 个 |
| 垃圾桶 | 1 | 个 |
| 逃生面具 | 1 | 副 |
| 驱蚊液套装 | 1 | 套 |
| （3）客房公共区域 | | | |
| **区域** | **物资** | **数量** | **单位** |
| 卫生间 | 洗漱包（内含洗漱杯、牙膏、牙刷、香皂、沐浴露、洗发水、梳子） | 1/人 | 套 |
| 水杯 | 1/人 | 个 |
| 浴巾 | 1/人 | 条 |
| 面巾 | 1/人 | 条 |
| 卫生纸 | 1/天 | 卷 |
| 垃圾桶 | 1 | 个 |
| 浴室内塑胶防滑垫 | 1 | 个 |
| 浴室门口塑胶防滑垫 | 1 | 个 |
| 洗衣液 | 1 | 桶 |
| （4）代表团办公室 | | | |
| **区域** | **物资** | **数量** | **单位** |
| 代表团办公室 | 香皂 | 1 | 个 |
| 卫生纸 | 1/天 | 卷 |
| 毛巾 | 2/天 | 条 |
| （5）医疗室 | | | |
| **区域** | **物资** | **数量** | **单位** |
| 医疗室 | 文具 | 1 | 套 |
| 垃圾桶 | 1 | 个 |
| 卫生纸 | 1/天 | 卷 |
| 香皂 | 1 | 个 |
| 浴巾 | 3/天 | 条 |
| 毛巾 | 3/天 | 条 |

（6）居民服务中心

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **物资** | **配置要求** | **数量要求** |
| 酒店管理系统 | PMS(前台操作系统)、PICC采购成本系统、AC财务系统、人力资源系统 | 1套 |
| 台式电脑 | / | 每个分中心配1台 |
| 雨伞架 | / | 每个分中心配1个 |
| 告示牌 | 材料：304拉丝不锈钢及木质烤漆香槟色。 配置：透明玻璃.不锈钢金属装饰件，带铰链可开门，内贴海报告示。 | 每个分中心配1个 |
| 透明胶 | 借用 | 每个分中心配10卷 |
| 指甲剪 | 借用 | 每个分中心配5个 |
| 针线包 | 借用 | 每个分中心配10个 |
| 棉球 | 借用 | 每个分中心配5盒 |
| 包装绳 | 借用 | 每个分中心配10卷 |
| 剪刀 | 借用 | 每个分中心配2个 |
| 电熨斗、烫衣板 | 借用 | 每个分中心配2个 |
| 接线板 | 借用 | 每个分中心配5个 |
| 封箱胶带 | 借用 | 每个分中心配5卷 |
| 国际转换插座 | 借用 | 每个分中心配10个 |
| 雨伞 | 借用 | 每个分中心配200把 |
| 轮椅 | 借用 | 每个分中心1个 |

【五】**人力资源要求**

1、主要岗位人员素质要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位描述** | **素质要求** |
| 1 | 总经理层级 | 本科及以上学历，10年以上酒店从业经验，有5年及以上酒店相关高层管理工作经验；熟悉酒店各部门的服务及管理流程；善于管理、经营团队，有良好的沟通能力及团队协作能力；能承受高强度的工作压力，具有良好的心理素质和职业道德；统筹策划能力强，良好的计划、决策和综合判断能力，责任心强。 |
| 2 | 经理层级 | 本科及以上学历，2年以上相关管理岗位经验；具有积极主动的工作态度，良好的团队合作能力和较强责任心。熟悉所在部门的各项业务操作程序和标准；能很好的处理大运村居民需求和投诉；流利的英文和优秀的培训能力。 |
| 3 | 主管层级 | 大专及以上学历，1年以上酒店同岗位工作经验；有良好的团队合作能力及执行力；熟练掌握本职工作的各个环节和程序；掌握酒店管理基础知识，善于同宾客交往、沟通，能处理各种投诉；良好的英文沟通能力。 |
| 4 | 专员层级 | 形象良好，气质佳。具备一定的英文会话能力，工作态度积极；应变能力强，良好的服务意识；熟练操作各项工作程序，能吃苦耐劳，年龄不超过45岁。 |
| 5 | 服务人员 | 具备相关工作经验，具备一定的英文会话能力（其中：居民服务中心服务人员必须是能够流利沟通，精准听懂居民的表达意思）；工作认真负责，态度端正，服从管理；身体状况符合国家餐饮行业标准要求，无不良嗜好和记录；客房服务人员年龄不超过45岁，保洁人员年龄不超过55岁。 |

2、服务阶段、内容与人员配置要求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务阶段** | **时间** | **服务内容** | **人员配置要求** |
| 1 | 前期介入期 | 2022年2月至4月 | 共同参与制订住宿服务标准及程序、岗位职责、培训计划、团队运行计划、资产管理制度、应急预案、大运村住宿指南等工作。 | 项目负责人、各部门负责人、培训负责人等。 |
| 2 | 承接期、测试演练阶段 | 2022年4月 | 进入场馆化，公寓楼分栋交付，大运村按栋接收进场，完成公寓楼的家私设备等物品进场到位及清点、设施设备检查调试、深度清洁（首次开荒保洁由专业保洁公司负责）等工作，并参与住房分配计划。 | 项目负责人、各部门负责人、培训负责人、各部门骨干人员、部分服务人员等。 |
| 2022年5月至7月 | 相关服务工作内容的培训工作。 | 项目负责人、各部门负责人、培训负责人、各部门骨干人员、服务人员等。 |
| 2022年5月至6月 | 测试演练三次（包括领域分项演练、场馆合成演练和全体系联调联试） | 项目负责人、各部门负责人、培训负责人、各部门骨干人员、全部服务人员等。 |
| 3 | 赛时阶段 | 2022年6月至7月 | 按照不低于三星级酒店服务标准提供赛时住宿服务。 | 项目负责人、各部门负责人、各部门骨干人员、全部服务人员等。 |
| 4 | 赛后阶段（赛事结束后） | 赛事结束后一个月内 | 完成赛后设备、物品、档案资料等撤场以及部分移交。 | 项目负责人、各部门负责人、各部门骨干人员等。 |

3、整体人员配置要求;3.1.上岗人员应具有该岗位的胜任力，身体健康具有健康证明，无犯罪记录（人员上岗时提供无犯罪记录的承诺函），同时根据采购人要求进行备审。  
3.2.履行合同期间，中标供应商不得随意更换工作人员，尤其重要管理岗位人员，如遇特殊情况，需经采购人同意后方可更换人员；  
3.3.人员履职期间，未能达到工作要求，采购人有权要求及时更换工作人员，因此产生的劳务纠纷及赔偿由中标供应商承担。  
3.4.工作人员数量为预估数量，在履约过程中需按照采购人实际需求进行配置；  
3.5.工作人员相关信息需到采购人进行备案，获得采购人审核确认才可以上岗。  
3.6.工作人员的工作服装由中标供应商提供，工作服装要求统一、大方得体，款式颜色需经采购人审核确认。  
**（三）各区域物资提供、人力资源及后勤保障要求**

**【一】代表团住宿区服务（房间数量：6600间）**

**1、主要物资清单**

1.1.客房及公共区域物品

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **技术参数及要求** |
| 1 | 防滑垫 | 橡胶；尺寸：380\*570mm±5%，带透气孔。 |
| 2 | 垃圾桶 | 分类垃圾桶。钢制外喷粉，尺寸:φ200\*300(H)mm±5cm，黑色/米色/咖啡色可选。 |
| 3 | 吹风筒 | 产品尺寸(mm)：160×77×215±20mm，直筒型。额定功率: ≥1200W，自动断电。防烫风嘴，风速调节2档及以上。 |
| 4 | 塑料衣架 | 常规，带肩槽，下杆防滑杆。 |
| 5 | 台灯 | 暖白光，材质，BS+铝制灯臂，产品尺寸(mm)：198\*165\*450±5cm,开关；类型，触摸开关。 |
| 6 | 驱蚊液套装 | 无香型，供20日使用。可更换液体瓶 1液1器。 |
| 7 | 雨伞架 | 24位打开方式：半自动带锁，产品规格：106\*30\*80cm允许正负偏离5cm。纯色，带水槽可拆卸。 |
| 8 | 雨伞袋机 | 49cm\*29cm\*76cm±5cm，双头，防雨，支持长柄雨伞。 |
| 9 | 雨伞 | 伞骨需要用八根，颜色采用流行元素，适用对象为成人，碰击布材质。 |
| 10 | 轮椅 | 折叠后长\*宽\*高（cm）：88\*35\*73±5cm,座高（cm）49,允许正负偏离2cm.结构及组成：由车架、前轮、后轮、靠背、座垫、制动器、后脚踏支撑组成。免充气胎;最大载重（kg）：≥150kg。 |
| 11 | 逃生面具 | 防毒防烟，有效使用时间20分钟以上。 |
| 12 | 水杯 | 饮用水杯，高8.4cm,口径7cm。 |
| 13 | 漱口杯 | 漱口使用高8cm,口径6.7cm。 |
| 14 | 透明胶 | 长3米宽3厘米厚1毫米标准 耐高温最好。 |
| 15 | 指甲剪 | 大号平口指甲刀，不卡顿不拉丝，自带指甲锉，锌铝合金手柄。 |
| 16 | 针线包 | 配有五色线，纽扣，缝衣针，封口透明磨砂包装。 |
| 17 | 棉球 | 用于伤口护创清洁，不限制适用人群，医用棉球。 |
| 18 | 包装绳 | 用于捆扎书籍，捆扎纸箱等，白色。 |
| 19 | 剪刀 | 大号办公剪刀，不锈钢坚硬材质，刀刃需锋利。 |
| 20 | 电熨斗挂烫机 | 额定功率：220V-240V;外形尺寸27.3X13.6X11.5cm，调温范围：90-220℃ |
| 21 | 国际转换插座 | 一转三，品字型 3插位。 |
| 22 | 接线板 | 线长1.8-3米 插位2-10个。 |
| 23 | 封箱胶带 | BOPP材质，宽42厚11长60（mm)。 |
| 24 | 阳台窗帘 | PVC帘3.9米，窗帘轨道2.6米。 |
| 25 | 订书器、订书钉 | 办公用具，120\*30\*50mm，自带订书针。 |
| 26 | 应急手电筒 | 易携带，充电式，强光，1电容600mAh以上。 |
| 27 | 时钟 | 挂墙式，圆形，直径30CM，黑色或白色。 |
| 28 | 电话 | 座式电话，带来电显示。 |
| 29 | 办公文具 | 信签纸，黑色中性笔。 |
| 30 | 拖鞋 | 塑胶 均码，干湿两用，双内厚底增加回弹。 |
| 31 | 香熏 | 普通大众空气清新香，持续使用时间一个月以上。 |
| 32 | 壁画 | 40\*60薄板。 |
| 33 | 晾衣杆 | 可伸缩撑衣，不锈钢 |
| 34 | 洗衣收纳袋 | 棉布，束口抽绳，尺寸：60\*60cm。 |
| 35 | 公寓指南 | 纸质版介绍公寓基本信息 |
| 36 | | 小心地滑提示标签 | 亚克力材质防水（亚克力可以加厚），需要有倒圆角工艺，双面胶需强力牢固，尺寸贴切现场进行定制。 |
| 37 | | 房间网络使用指南 | 亚克力材质防水（亚克力可以加厚），需要有倒圆角工艺，双面胶需强力牢固，尺寸贴切现场进行定制。 |
| 38 | | 禁止吸烟提示牌 | 亚克力材质防水（亚克力可以加厚），需要有倒圆角工艺，双面胶需强力牢固，尺寸贴切现场进行定制。 |
| 39 | | 冷热水提示标签 | 亚克力材质防水（亚克力可以加厚），需要有倒圆角工艺，双面胶需强力牢固，尺寸贴切现场进行定制。 |
| 40 | | 阳台安全温馨提示 | 亚克力材质防水（亚克力可以加厚），需要有倒圆角工艺，双面胶需强力牢固，尺寸贴切现场进行定制。 |
| 41 | | 电话拨打说明 | 亚克力材质防水（亚克力可以加厚），需要有倒圆角工艺，双面胶需强力牢固，尺寸贴切现场进行定制。 |
| 42 | | 洗衣机使用说明 | 亚克力材质防水（亚克力可以加厚），需要有倒圆角工艺，双面胶需强力牢固，尺寸贴切现场进行定制。 |
| 43 | | 物资损坏赔偿表 | 亚克力材质防水（亚克力可以加厚），需要有倒圆角工艺，双面胶需强力牢固，尺寸贴切现场进行定制。 |
| 44 | | 请勿打扰牌 | 材质：亚克力，双面挂牌，尺寸挂孔直径50mm,厚度2.mm，220\*80mm |
| 45 | | 住宿服务分中心广告信息栏 | 亚克力材质防水（亚克力可以加厚），需要有倒圆角工艺，双面胶需强力牢固，尺寸贴切现场进行定制。 |
| 46 | | 防疫温馨提示牌 | 亚克力材质防水（亚克力可以加厚），需要有倒圆角工艺，双面胶需强力牢固，尺寸贴切现场进行定制。 |

1.2.房间布草

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **技术参数及要求** |
| 1 | 被芯（另须配带大运会LOGO的靠垫） | 40s仿羽包布150\*230（cm）填充1.33D仿羽绒棉400g/M2填充物要求：原生纤维不得含荧光剂。另须配带大运会LOGO的靠垫，尺寸为45cm\*45cm。 |
| 2 | 床单 | 漂白纯棉150\*230（cm）贡缎，喷气织造，全丝光工艺四方1cm卷边，加水洗标签。 |
| 3 | 被套 | 漂白纯棉150\*230（cm）贡缎，喷气织造，全丝光工艺双针缝合，无飞边底开口 加水洗标签。 |
| 4 | 保护垫（另须配带大运会LOGO的床旗） | 磨毛包布110\*200（±5cm）内填充环保杜邦棉200g/M2 四周开口包边条，四角松紧带固定 S型绗缝。另须配带大运会LOGO的床旗，尺寸20\*150com（±5cm） |
| 5 | 枕套 | 漂白纯棉74\*48（±5cm）贡缎，喷气织造，全丝光工艺双针缝合，无飞边背面1/3处开口 内舌15cm 加水洗标签。 |
| 6 | 枕芯 | 40s仿羽包布/74\*48（±5cm）内层填充5D珍珠棉500g外层填充1.33D仿鹅绒羽丝棉600g总重1100g 填充物要求：原生纤维不得含荧光剂。 |
| 7 | 浴巾 | 白色，100%精梳棉，16支螺旋织铂金缎工艺一边标志，溢流氧漂，白度五级以上，三针五线加强边，600g。 |
| 8 | 面巾 | 纯棉漂白16s单圈螺旋150g斜纹锻边。 |

1.3.房间易耗品

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **技术参数及要求** |
| 1 | 洗发水 | 控油，去屑，100ml。 |
| 2 | 沐浴露 | 清洁，控油，爽肤，100ml。 |
| 3 | 香皂 | 去污，抑菌，125g。 |
| 4 | 牙刷 | 洗漱包内容。软毛，细毛，深入去渍，呵护牙龈。 |
| 5 | 牙膏 | 洗漱包内容。清新口气，呵护牙龈，防蛀牙，140g。 |
| 6 | 梳子 | 洗漱包内容。耐用，防静电。 |
| 7 | 洗衣液 | 高效洁净，护色，温和安全，无刺激。每桶250g。 |
| 8 | 洗漱包 | 29\*12\*21cm允许正负偏离3cm，可放置洗发水、沐浴乳、牙刷、牙膏、香皂。 |
| 9 | 抽纸 | 盒装，细腻柔韧，湿水不易破，190\*210mm，3层，200抽，不低于200g/盒。 |
| 10 | 卫生纸 | 卷纸，101\*138mm，3层，无香，细腻柔韧，湿水不易破。 |

1.4.客房推车

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **技术参数及要求** |
| 1 | 手推车 | 82.6cm×52.1cm±5cm，载荷≥230KG 配12.5cm脚轮。 |
| 2 | 楼层工作车 | 102.4\*51\*109 cm±5cm，（标配一个布草袋）。 |
| 3 | 布草推车 | 70.5cm×63.5cm×87.6cm（承重≥20kg）。 |
| 4 | 货架 | L1500×D600×H2000×4层，承重≥250kg。 |
| 5 | 行李车 | 111\*57\*108.4cm cm 5cm，商品承重≥50kg。 |

1.5.洗衣设备

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **技术参数及要求** |
| 1 | 全自动滚筒洗衣机 | 产品尺寸（深×宽×高）mm，530\*595\*850允许偏离正负30mm，洗涤容量9kg。 |
| 2 | 烘干机 | 产品尺寸（mm）530×600×845允许偏离正负30mm，干衣容量9kg。 |

1.6.办公用品

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **技术参数及规格** |
| 1 | 台式电脑 | 不低于以下配置：显示屏21英寸以上，网卡为有线网卡，加双频无线wifi，内存8G，台式机类型为商用，非触摸屏。 |
| 2 | 酒店管理系统 | 人事管理功能、财务管理功能、房间管理功能、采购管理功能4个功能。 |
| 3 | 工作人员内部通信设备（对讲机） | 通话范围为10km以内，电池容量宜为3350毫安以上，声音洪亮，防震抗摔。 |
| 4 | 打印机 | 彩色激光打印机，最大打印幅面A4。 |
| 5 | 房卡 | 根据现场门禁系统进行配置。 |

**2、人力资源及后勤保障**

2.1.工作人员配置

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 部门 | 岗位 | 配置人数 | 到岗时间 | 离岗时间 | 工作时间（月） |
| 1 | 咨询团队 | 专家 | 2 | 2022年3月 | 2022年7月 | 5 |
| 2 | 办公室 | 总经理 | 1 | 2022年2月 | 2022年11月 | 10 |
| 3 | 副总经理 | 2 | 2022年2月 | 2022年11月 | 10 |
| 4 | 行政助理 | 2 | 2022年3月 | 2022年8月 | 6 |
| 5 | 人事部 | 人事经理 | 1 | 2022年2月 | 2022年11月 | 10 |
| 6 | 员工事务专员 | 2 | 2022年3月 | 2022年7月 | 5 |
| 7 | 员工培训专员 | 3 | 2022年3月 | 2022年7月 | 5 |
| 8 | 财务部 | 财务经理 | 1 | 2022年2月 | 2022年11月 | 10 |
| 9 | 出纳 | 2 | 2022年3月 | 2022年7月 | 5 |
| 10 | 会计 | 2 | 2022年3月 | 2022年7月 | 5 |
| 11 | 物资提供专员 | 3 | 2022年3月 | 2022年7月 | 5 |
| 12 | 物资管理专员 | 3 | 2022年3月 | 2022年7月 | 5 |
| 13 | IT专员 | 2 | 2022年3月 | 2022年7月 | 5 |
| 14 | 工程部 | 工程主管 | 1 | 2022年3月 | 2022年7月 | 5 |
| 15 | 工程专员 | 18 | 2022年3月 | 2022年7月 | 5 |
| 16 | 房务部 | 房务经理 | 1 | 2022年2月 | 2022年10月 | 9 |
| 17 | 文员 | 3 | 2022年3月 | 2022年7月 | 5 |
| 18 | 房间分配主管 | 1 | 2022年3月 | 2022年7月 | 5 |
| 19 | 房间分配专员 | 10 | 2022年3月 | 2022年7月 | 5 |
| 20 | 居民服务中心经理 | 1 | 2022年3月 | 2022年7月 | 5 |
| 21 | 居民服务中心主管 | 3 | 2022年3月 | 2022年7月 | 5 |
| 22 | 居民服务分中心接待专员 | 66 | 2022年4月 | 2022年7月 | 4 |
| 23 | 防疫工作人员 | 44 | 2022年4月 | 2022年7月 | 4 |
| 24 | 客房经理 | 3 | 2022年3月 | 2022年7月 | 5 |
| 25 | 客房库房主管 | 3 | 2022年3月 | 2022年7月 | 5 |
| 26 | 楼层主管 | 26 | 2022年3月 | 2022年7月 | 5 |
| 27 | 客房服务员 | 406 | 2022年4月 | 2022年7月 | 4 |
| 28 | 室内公区保洁 | 59 | 2022年4月 | 2022年7月 | 4 |
| 合计： | | | 671 |  |  |  |

2.2.工作人员培训

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **培训名称** | **培训次数** | **课时** | **培训人数** |
| 1 | 代表团公寓客房服务流程及外事礼仪培训 | 1 | 6 | 671 |
| 2 | 代表团公寓安保及应急事件处理 | 1 | 6 | 671 |
| 3 | 代表团公寓内防疫流程培训 | 1 | 6 | 671 |

2.3.工作人员后勤保障

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **人数** | **天数** | **备注** |
| 1 | 住宿 | 671 | 60 | 闭环管理共60天。 |
| 2 | 餐饮 | 671 | 60 | 闭环管理共60天。 |

2.4.布草洗涤

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **床位数** | **洗涤数量（套）** | **洗涤要求** | **洗涤次数** |
| 1 | 11000 | 11000 | 3天1次，按照洗涤原料公司所设定的程序执行洗涤。 | 8 |

2.5.清洁工作

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 类别 | 数量 | 次数 | 备注 |
| 1 | 深度清洁 | 225000㎡ | 1次 | 房间和公共区域 |
| 2 | 日常清洁 | 6600间 | 35天 | 房间和公共区域 |
| 3 | 消毒消杀 | 225000㎡ | 3次 | 房间和公共区域 |

**【二】采购人工作人员住宿区服务**

**1、主要物资清单**

1.1.房间布草

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **技术参数及要求** |
| 1 | 纯棉床单 | 漂白纯棉150\*230(cm)贡缎，喷气织造，全丝光工艺四方1cm卷边，加水洗标签。 |
| 2 | 纯棉枕套 | 漂白纯棉74\*48（±5cm）贡缎，喷气织造，全丝光工艺双针缝合，无飞边背面1/3处开口 内舌15cm 加水洗标签。 |
| 3 | 被子（凉被） | 40s仿羽包布/150\*230(cm)填充1.33D仿羽绒棉400g/M2填充物要求：原生纤维不得含荧光剂。 |
| 4 | 单人枕芯 | 40s仿羽包布/74\*48（±5cm）内层填充5D珍珠棉500g外层填充1.33D仿鹅绒羽丝棉600g总重1100g 填充物要求：原生纤维不得含荧光剂。 |
| 5 | 床垫 | 85\*193\*4（CM）  1、执行标准：GB18383-2007、GB/T22843-2009；  2、面布采用电脑行缝，棱形或格子，四周为斜纹边带滚边；  3、外套：100%棉；32支纱；密度：纬向≥240根/10cm；  4、填充物：重量≥2kg；成分：100%聚酯纤维。 |

1.2.房间物品

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **技术参数及要求** |
| **1** | 钥匙 | / |
| **2** | 锁芯 | AB锁 |
| **3** | 驱蚊液套装 | / |
| **4** | 拖鞋 | / |

**2、人员配置及后勤保障**

2.1.人员配置

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **配置人数** | **到岗时间** | **离岗时间** | **工作时间（月）** |
| 1 | 员工住宿区经理 | 1 | 2022年5月 | 2022年7月 | 3 |
| 2 | 楼栋主管 | 10 | 2022年5月 | 2022年7月 | 3 |
| 3 | 楼栋管理员（防疫专员） | 20 | 2022年5月 | 2022年7月 | 3 |
| 4 | 室内公区保洁 | 50 | 2022年5月 | 2022年7月 | 3 |
| 5 | 安保人员 | 10 | 2022年5月 | 2022年7月 | 3 |
| 6 | 工程专员 | 10 | 2022年5月 | 2022年7月 | 3 |
| **合计** | | **101** |  |  |  |

2.2.工作人员餐饮住宿保障

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **人数** | **天数** | **备注** |
| 1 | 住宿 | 101 | 60 | 闭环管理共60天。 |
| 2 | 餐饮 | 101 | 60 | 闭环管理共60天。 |

## \*3.2.政府采购合同内容条款要求：

**1．服务限期及地点：**

（1）合同履行期限：合同正式签订之日至赛事结束且甲乙双方办结工作交接。

（2）服务地点: 第31届世界大学生夏季运动会运动员村（简称：成都大运会运动员村）。

**2．付款方法和条件：**

（1）合同签订后，中标供应商根据采购人最终确认的参赛人数调整完善总体实施方案（至少包括：住宿服务方案、物资提供方案、人力资源及后勤保障方案、客房清洁及布草洗涤方案等），经采购人审核确认后方可实施，并按以下方式支付：①总体实施方案通过审核后，5个工作日内支付总体实施方案中经费的30%；②测试演练结束并通过采购人考核后，支付总体实施方案中经费的50%；③赛事结束，采购人将根据实际使用（包括：物资、人力资源及后勤保障、客房清洁及布草洗涤等）和对中标供应商住宿服务考核情况等进行综合的结算，并根据结算结果，在发票开具后15日内支付总体方案实施经费剩余费用。

（2）中标供应商须在采购人付款前出具等额合法有效发票。  
（3）结算方式及依据：

①结算方式：结算金额小于中标金额时，按照实际发生费用据实结算（特别说明：没有发生的物资提供或服务内容将不予结算）；结算金额大于中标金额时，按照《中华人民共和国政府采购法》及相关规定执行。

②结算依据：本项目的招标文件、中标人投标文件、采购合同、有效发票等费用证明及采购人对中标供应商提供的服务考核结果等。

**3．验收标准**

（1）中标供应商为本项目提供的服务或配置的物资质量须符合国家法律法规规定以及招标文件的要求。  
 （2）采购人按照大运村服务标准进行验收，强化日常监督和考核，中标供应商有义务配合采购人，并主动参与项目的验收工作，确保所服务项目内容符合本项目大运村服务标准。  
 （3）采购人将对中标供应商的住宿服务进行日常考核。

①采购人对中标供应商提供的住宿服务进行综合考评，并依据考评情况支付相应的款项，考评内容及考评标准依据本项目管理要求，由采购人制定具体考核办法，按百分制实施考核，具体“考核标准及办法”如下：

考核表一（赛前）：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **服务质量标准** | **分值** | **监督考评标准** |
| **赛事前的工作** | 总体实施方案完善（至少包括：住宿服务方案、物资提供方案、人力资源及后勤保障方案、客房清洁及布草洗涤方案等）。 | 15分 | 方案评审，发现一项未完成或不符合要求，逐项扣3分，扣完为止。 |
| 住宿服务方案：制订住宿服务工作标准、住宿服务工作流程，完善各专项住宿服务方案，构建完整的住宿服务工作体系。 | 15分 | 方案评审，发现一项未完成或不符合要求，逐项扣3分，扣完为止。 |
| 物资提供方案实施情况  1、完善物资的验收入库、领用、调拨、登记、使用、维护、维修、清查等日常管理工作，以及制定相应的资产管理制度。  2、提供的物资必须为全新、未使用过的物资。  3、入库物资具有原产地证明书(由制造厂签发)、质量合格证、检测报告；  4、采购人对入库物资进行抽检，无不达标或不合格的物资；  5、对不达标或不合格的物资中标人负责及时完善或更换。 | 15分 | 依据方案，发现一项未完成或不符合要求，逐项扣3分，扣完为止。 |
| 人力资源及后勤保障方案实施情况  1、上岗人员应具有该岗位的胜任力，身体健康，无犯罪记录（人员上岗时提供无犯罪记录的承诺函）。 2、无随意更换工作人员，尤其重要管理岗位人员，如遇特殊情况，需经采购人同意后方可更换人员； 3、人员履职期间，未能达到工作要求，采购人有权要求及时更换工作人员，因此产生的劳务纠纷及赔偿由中标供应商承担。 4、工作人员数量为预估数量，在履约过程中需按照采购人实际需求进行配置；  5、工作人员相关信息需到采购人进行备案，获得采购人审核确认才可以上岗。 6、工作人员的工作服装要求统一、大方得体，款式颜色需经采购人审核确认。  7、所有工作人员都须经岗前培训，定期岗位培训；  8、及时提供专家培训、咨询、现场指导服务：  9、完成以下培训内容：①入职培训。（系统普及大运会知识、熟悉大运村基本情况）；②大运会礼仪培训及外事纪律培训；③疫情防控知识培训；④民族宗教知识培训；⑤突发事件处理培训；⑥安保知识培训；⑦大运村住宿服务岗位职责\规章制度\操作流程培训；⑧岗位英语培训；⑨各岗位实际演练。 | 15分 | 依据方案，发现一项未完成或不符合要求，逐项扣3分，扣完为止。 |
| 布草洗涤方案实施情况   1. 布草洗涤实施闭环管理； 2. 在布草的日常换洗环节中，洗涤方式和标准应满足国家关于隔离酒店布草洗涤的相关标准和要求，做好洗涤和消杀工作； 3. 在布草的收集环节中，严格按照防疫相关要求执行； 4. 布草运输环节中，严格按照防疫相关要求执行； 5. 布草保存环节中，严格按照防疫相关要求执行； | 15分 | 依据方案，发现一项未完成或不符合要求，逐项扣3分，扣完为止。 |
| **防疫政策执行力度** | 执行防疫政策情况   1. 制定切实可行的防疫政策实施细则； 2. 严格实施闭环管理； 3. 坚持每天对工作人员实行核酸检测和体温检测，并每天上报健康状况； 4. 所有工作人员必须佩戴口罩，关键点位测温工作人员应着防护服、防护眼镜等防疫装备； 5. 工作人员每4小时换口罩；防护服、防护眼镜等防疫装备应每天消杀； 6. 坚持每天定时对公共区域进行消杀、对换洗布草进行消毒处理，并建立台账记录公共区域消杀和布草消毒时间及责任人，其中公共区域消杀记录应每日在公寓大厅、电梯等人流集中位置公布； 7. 公共区域的垃圾应第一时间清理并收集在垃圾专用收集点，并等待物业服务商进行无害化处理； 8. 出现新冠疫情相关情况应第一时间上报至医疗中心及村委会，并封闭相关场所和人员，等待进一步处理。 | 10 | 依据方案，发现一项未完成或不符合要求，逐项扣2分，扣完为止。 |
| **测试演练** | 测试演练：测试演练三次（包括领域分项演练、场馆合成演练和全体系联调联试） | 15分 | 依据演练方案，根据演练效果，在演练过程中发现一项不按要求完成，逐项扣3分，扣完为止。 |
|  | 合计 | 100分 |  |

考核表二（赛时）：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **服务质量标准** | **分值** | **监督考评标准** |
| **客房服务** | **不低于三星级酒店服务标准为代表团提供24小时的住宿服务：**  1、房间清洁服务（1）每天一次定时对床铺进行整理；（2）每天进行客房内的清洁服务；（3）如居民提出客房用品的需求,应在15分钟内送到。  2、日常补给服务：（1）为每床准备2-2.4套布草轮流更换，包括毛巾、浴巾、床单、被套、枕套；（2）每天补给卫生纸等消耗品；（3）床上用品3天更换一次，毛巾、浴巾2天更换一次，可视居民要求随时更换。 3、房间打扫及除尘：（1）每天一次；（2）房间进行打扫，确保家具表面及角落无尘土，天花板没有污点或脱皮现象，天花板的角落没有尘土和蜘蛛网。  4、卫生间清洁：（1）每天一次；（2）清洁卫生间，确保墙壁、镜面无尘、无水渍、污物；（3）马桶亮洁无污渍；（4）垃圾及时清理干净；（5）每日根据实际使用情况补充浴室用品。  5、垃圾收集服务：（1）每天一次 (如有需要随时清洁）；（2）每日收取房间垃圾，确保垃圾桶干净、无污渍、无异味。（3）服务人员对清出的房间垃圾，暂存时间不少于24小时，待确认没有居民查找物品后，按规定倾倒垃圾。  6、退房查房服务：（1）服务人员接到居民服务分中心退房通知后迅速检查客房，发现大运村居民私人物品遗留，及时归还；（2）发现配置的家具物品和床上用品发生丢失或损坏，及时通知居民服务中心，并及时将丢失或受损的床上用品和家具进行更换。  7、家私家电检查服务：每日一次对家私家电的使用状况（包括但不限于空调、冰箱、电视、洗衣机等的运行等）进行检查。  8、物品摆放：（1）每日检查房间用品摆放位置一次；（2）确保所有窗帘的挂钩都在正确的位置上。（3）补充或摆放矿泉水（由采购人负责提供）；（4）保持所有客房所摆放的宣传单、官方杂志以及中英文官方会刊的充足及完整。 | 30分 | 现场抽查，发现一处未达标或不符合要求，逐项扣2分，扣完为止。 |
| **居民服务分中心服务** | 1、入住服务：（1）每天下午18点前确认第二天入住人员的抵离信息，含抵离时间、人数、房号等；当天再次确认入住人员抵离信息；（2）居民入住前，通知客房服务人员对房间的设备设施进行认真全面的检查，保证居民入住时，房况处于良好状态，同时与代表团团长或团长指定人员办理入住登记手续，分发房卡。  2、房间分配：（1）按照采购人相关要求，根据各代表团规模，综合考虑宗教信仰、国家关系等因素，协助做好房间分配工作；（2）代表团规模如有变动，及时调整住房分配方案。  3、报修服务：（1）接到客房服务员或居民报修通知后，立即通知维保部门维修内容和地点等相关信息；（2）负责协调维修人员在10分钟内到达客房进行维修，如果暂时不能修好，要明确向居民说明，必要时为居民调整房间。  4、前台咨询：工作人员了解并熟知相关资讯及信息，当居民有需要时，向其提供各类咨询服务。  5、开门服务：如果村民因忘记携带房卡或房卡丢失损坏，无法进入客房，居民服务中心服务员核实村民身份后，帮助其开门。  6、失物招领服务：在居住区捡到的物品送至大运村居民服务分中心，并张贴失物招领公告。如至赛事结束仍无人认领，将统一交大运村处理。  7、退房服务：（1）代表团退房由团长或指定专人到居民服务分中心办理退房手续；（2）代表团退房时需进行查房，如发现遗留物品及时归还大运村居民，如有物品丢失或损坏，将丢失或损坏物品清单（含价格）给代表团签字确认后报大运村部。  8、建议或投诉受理：接到居民的建议或投诉，应在第一时间内进行响应，及时了解情况，协助有关责任部门共同整改，并及时向居民反馈跟进或解决的情况。  9、借用物品：（1）负责为居民提供包括但不限于：针线包、雨伞等物品的借用服务；（2）居民需要使用的物品不在提供之列时，负责告知居民可到财务部寻求收费的租物服务。 | 30分 | 现场抽查，发现一处未达标或不符合要求，逐项扣2分，扣完为止。 |
| **自助洗衣服务** | 1、为需要洗涤衣物的居民提供帮助，指导居民正确使用洗衣设备。  2、居民洗涤衣物时，工作人员登记洗衣机编号、居民信息、洗涤衣物信息，避免居民错拿衣物。  3、居民如不在洗衣房等候，应与居民约定取回衣物的时间，并做好登记，衣物洗涤完成后及时将衣物叠放整齐，放入洗衣袋。  4、每天清理洗衣房卫生，确保洗衣房地面无垃圾、无积水，天花板没有污点或脱皮现象，天花板的角落没有尘土和蜘蛛网。  5、每日对洗衣机、烘干机运行状况进行检查，发现损坏，及时告知后勤部门维修。 | 10分 | 现场抽查，发现一处未达标或不符合要求，逐项扣2分，扣完为止。 |
| **公共区域清洁服务** | 1、每日不少于2次；  2、各楼栋内走廊、电梯间、楼梯间等地面清洁无杂物、无灰尘、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、楼梯扶手无尘、无污迹；  5、电梯清洁无污迹、无明显手印迹、无灰尘杂物；  6、天花板无蜘蛛网。 | 10分 | 现场抽查，发现一处未达标或不符合要求，逐项扣2分，扣完为止。 |
| **防疫政策执行力度** | 1. 制定切实可行的防疫政策实施细则； 2. 严格实施闭环管理； 3. 坚持每天对工作人员实行核酸检测和体温检测，并每天上报健康状况； 4. 所有工作人员必须佩戴口罩，关键点位测温工作人员应着防护服、防护眼镜等防疫装备； 5. 工作人员每4小时换口罩；防护服、防护眼镜等防疫装备应每天消杀； 6. 坚持每天定时对公共区域进行消杀、对换洗布草进行消毒处理，并建立台账记录公共区域消杀和布草消毒时间及责任人，其中公共区域消杀记录应每日在公寓大厅、电梯等人流集中位置公布； 7. 公共区域的垃圾应第一时间清理并收集在垃圾专用收集点，并等待物业服务商进行无害化处理； 8. 出现新冠疫情相关情况应第一时间上报至医疗中心及村委会，并封闭相关场所和人员，等待进一步处理。 | 10分 | 现场抽查，发现一处未达标或不符合要求，逐项扣2分，扣完为止。 |
| **物资移交** | 1、按照采购人要求及时完成物资移交。 | 10分 | 现场抽查，发现一处未达标或不符合要求，逐项扣2分，扣完为止。 |
|  | **合计** | 100分 |  |

②若项目实施过程中，采购人对考核办进行修改，以最新版考核办法为准。

（4）考核应用：采购人按照招标文件中“考核标准及办法”，每次付款前对中标供应商进行考核，考核结果作为当次核算费用的依据，具体规定如下。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **当次考核得分** | **当次实际发生费用**  **支付比例** |
| 1 | 当次考核得分≥90分 | 100% |
| 2 | 90分＞当次考核得分≥80分 | 90% |
| 3 | 80＞当次考核得分≥70分 | 80% |
| 4 | 当次考核得分低于70分 | 70% |

**4．采购人违约责任**（此条是对采购人违约责任的要求，投标人在投标时可不做响应）   
 （1）因采购人自身原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，采购人应对中标供应商受到的损失据实给予赔偿或者补偿。

（2）中标供应商在服务期内无质量问题和违约行为的，采购人应准时支付中标供应商服务费。如逾期的，除应及时付足服务费外，应按应付金额每日3‰标准向中标供应商赔付违约金。  
 （3）采购人偿付的违约金不足以弥补中标供应商损失的，还应按中标供应商损失尚未弥补的部分，支付赔偿金给中标人。

\***3.3.履约能力要求：**

1.按照执委会相关要求，尽量减少对大运村所在地成都大学的教学秩序影响。成都大学将于2022年4月9日开始进行房间腾挪、家具拆装以及维修维护等工作。中标供应商需按照采购人的要求，采取工作前置、交叉施工等方式，制定科学的收房验房、物资移入、房间布置以及精保洁等实施方案，确保大运村住宿服务筹备工作在2022年5月13日前完成。

2.中标供应商在合同签订后的30个工作日内，根据采购人的要求布置代表团样品间，供采购人组织相关人员进行评估，评估合格后的产品将作为项目实施过程中的供货标准及验收依据。

3.中标供应商应该在2022年5月10日前按照采购人要求，分批次的完成所有物资进入大运村的工作，确保带人演练工作的顺利实施，物资存放场所由采购人负责提供。

4.中标供应商按照采购人要求，提前进场配合采购人开展代表团公寓验收标准制定、日常维修维护计划编制、房间腾挪与家具拆装计划编制以及日常监管等工作。中标供应商在合同签订后应及时组建工作小组，配合采购人做好代表团公寓验房收房的前置工作，并与采购人共同组建检查小组，对代表团公寓10栋的房间以及公共区域进行日常检查，对发现的问题及时通知代表团公寓的业主及时维修维护，避免正式接受时出现大规模的维修维护。

5.中标供应商应知晓履行本项目实施方式和难易程度，供应商需承诺自行克服筹备所有困难，保证本项目按照采购人要求完成所有筹备工作（供应商在投标时须单独提供承诺函）。若中标供应商未能按采购合同规定的时间完成，视为违约，采购人将追究违约责任，并会同财政等部门对中标供应商进行相关处理。

\***3.4.其他商务要求：**

1.中标供应商所指派的项目负责人及驻场人员，在合同履行中未经采购人同意不得擅自更换他人。

2.中标供应商服务不符合国家法律法规和合同规定的，采购人有权拒绝，并由中标供应商承担一切费用。

3.中标供应商应承担服务期限中的责任和风险以及期间发生的一切费用，中标供应商若在服务期间发生的人身伤亡、财产或其他损失，不论何种原因所造成，采购人均不承担责任。

4.中标供应商严格按照有关法律法规与其员工签订劳动合同，如中标供应商因各种问题与其员工产生的纠纷与采购人无关，同时因中标供应商自身原因实施服务过程中造成的采购人损失，中标供应商应承担赔偿责任。

5.中标供应商未达到招标文件采购内容规定的服务标准或投标文件中承诺的视为违约，采购人有权要求中标人限期整改，中标人未按要求整改的，每逾期一日按合同暂定总价的2‰向采购人承担违约责任（从合同款中直接扣除）并且及时采取有效补救措施，并继续履行本合同所规定的义务。

6.中标供应商在服务期间被投诉或因中标供应商原因造成不良影响的，每发生一次，中标供应商应按照合同暂定总价的2‰向采购人支付违约金。情节严重的由中标供应商承担一切责任，并按照合同暂定总价的30%向采购人支付违约金。违约金不足以弥补采购人损失的，中标供应商据实赔偿。

7. 中标供应商需保证其提供的服务内容或其授予的权利不会侵犯任何第三人的知识产权或其他权利，也没有其他针对中标供应商拥有本服务权利的未决诉讼，或采购人行使中标供应商所提供的服务权利会侵犯任何第三人的合法权利。

8.违约终止合同：未按合同要求提供服务或质量不能满足要求，采购人有权终止合同，对中标供应商违约行为进行追究，同时按政府采购法的有关规定进行相应的处罚。中标供应商应承担违约责任，并将工作相关的资料一并移交采购人，中标供应商不得以任何理由拒绝或拖延提交有关资料，或提供不真实、不准确、不完整的资料。

9.报价说明：是本项目要求的全部工作内容的价格体现，包括但不限于物资提供、人力资源及后勤保障、客房清洁及布草洗涤、客房及公共区域的清洁、办公中所需工具及易耗品、保洁物料消耗、核酸检测费、疫苗费、不可预计的物资提供或服务内容等和招标文件规定的其它为完成本项目所需的一切费用，其中人力资源成本(员工的工资、社会保险、节假日加班费、服装费、餐费、培训费、住宿费、交通费、意外险等)在履约过程中严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等的相关规定，人员工资不能低于成都市的最低工资标准等相关规定。

10.经采购人与中标供应商双方协商达成一致，按照采购人的需求留下部分物资。

11.国际大体联对成都大运会的取消、调整，以及疫情对成都大运会的影响，属于不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，适用不可抗力有关规定。中标供应商确认并同意，因国际大体联或因疫情原因，取消、推迟举办成都大运会、减少赛事项目、缩小赛事规模的，以及因不可抗力导致合同不能履行或者不能完全履行的，采购人不承担违约责任。