# 第六部分 采购技术需求书

1. **项目概述**
2. **房间要求（数量、天数均为预估量，最终据实结算）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 房型 | 房间数 | 天数（天） |
| 住宿 | 普通标准间 | 50 | 20 |
| 豪华大床间 | 25 | 33 |

**2、屋内用品清单（包括但不限于以下内容）**

1. 家具家电：床、床头柜、电视柜、电视机、电水壶；
2. 布草：窗帘、枕套、枕芯、床垫、床单、被罩、毛巾、浴巾；
3. 消耗品：拖鞋、洗漱包（含沐浴露/洗发水/梳子/牙刷/牙膏/香皂）、漱口杯、双层挂衣架、晾衣架、皂盒、洗衣皂、饮水杯、托盘、衣挂、垃圾桶、电蚊香、水桶、一次性纸杯、禁止吸烟标识。

**二 、服务内容及标准：**

（一）服务内容：**（包括但不限于以下内容）**

1. 仪容仪表：统一着装。
2. 入住服务：根据流程负责引导工作人员顺利入住房间，并进行相关信息的登记及录入工作。
3. 日常清洁服务：负责每日对房间、公共区域等进行清洁整理。
4. 日常补给服务：根据规定负责更换房间床上用品及补充日常易耗品。
5. 垃圾清理服务：负责每日清理房间、公共区域的垃圾。
6. 报修服务：负责接待报修事项，及时报酒店服务中心。
7. 检查服务：每日对设备设施的使用状况等进行检查，确保其处正常使用状态。
8. 索赔服务：检查酒店配置的家具、物品等，发现损坏按规定及时向损坏人索赔。
9. 安全检查服务：排除安全隐患，做好服务区域内的安全巡查工作。
10. 退房查房服务：检查退房程序工作。

（二）服务标准：

|  |  |
| --- | --- |
| 内容 | 服务标准 |
| 仪容、着装 | 1、所有服务商工作人员必须统一着装，佩戴工作铭牌；  2、遵守相关工作纪律及制度。 |
| 入住服务 | 1、主动迎候入住人员，应入住人员要求，介绍室内服务设施设备；  2、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；  3、入住前，服务人员对房间的设备设施进行认真全面的检查，保证入住时，房况处于良好状态。 |
| 日常清洁服务 | 1、清洁服务应按不低于（含）三星级酒店的清洁标准执行；  2、每天按时进行床铺整理、房间、客厅除尘清扫及卫生间清洁、垃圾袋更换工作；  3、每天进行楼内楼道、走梯、电梯内外的清洁服务，保持无杂物垃圾；  4、每日收取房间垃圾，确保垃圾桶干净、无污渍、无异味；  5、如入住人员提出清洁服务或者物品补充需求,服务员应在10分钟内到达并提供相应服务。 |
| 日常补给服务 | 1、酒店为每床提供布草更换，包括床单、被套、枕套；  2、原则每三天更换一次床上布草（床单、枕套和被套），还可视入住人员要求及时更换相关布草；  3、每天补给卫生纸、抽纸、洗衣袋等消耗品； |
| 垃圾清理服务 | 1、服务员对清理出的房间垃圾，做好扎口并贴上相应的区域楼层房号；  2、集中到每栋楼的垃圾存放处，暂存12小时，待确认没有入住人员查找物品后，按规定集中处理；  3、每天做好垃圾存放处的卫生清洁工作。 |
| 报修服务 | 1、接到报修通知，及时通知酒店服务中心，告知维修的内容和房间号，做好维修登记；  2、维修人员到达维修地点后由服务员陪同进入房间进行维修，维修完成后将维修情况反馈给酒店服务中心；  3、维修人员应在15分钟内到达房间进行维修，如果暂时不能修好，要明确向入住人员说明，并立即向服务中心汇报。 |
| 检查服务 | 1、每日对家具、家电、照明、卫浴等设备设施的使用状况等进行检查，确保其处正常使用状态；  2、如发现需要维修，则按报修程序进行。 |
| 索赔处理 | 1、若发现配置的家具、家电、物品和床上用品发生丢失或损坏，礼貌告知入住人员按《赔偿表》价格进行赔偿；  2、赔偿后及时配齐或更换赔偿物品，并做好相应记录。 |
| 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、制定每个班次安全巡查制度、发现安全隐患及疑人疑事及时报告酒店服务中心及安保中心。 |
| 退房查房服务 | 1. 服务人员接到入住人员退房通知后迅速检查客房，发现入住人员私人物品遗留，及时归还； 2. 拾到无人认领物品及时上交酒店服务中心； 3. 如有物品丢失或损坏，应礼貌与入住人员给予书面确认； |

（三）作业频率：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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/三天 | （1）将撤换的床上布草用品（包括床单、枕套和被套）收集、清点、整理；  （2）当入住人员有需要，立即对床上布草进行更换。 | 100% |
| 物品摆放 | 一次/天 | （1）每日检查房间客用品摆放；  （2）确保所有窗帘的挂钩都在正确的位置上。 | 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. 淋浴房玻璃无水渍，洁净透明；   （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卫生卷纸。 | 100% |
| 房间垃圾 | 一次/天(如有需要随时清洁） | 每日收取房间垃圾，确保垃圾桶干净、无污渍、无异味。 | 100% |
| 电梯清洁 | 每日至少三次 | 电梯内外清洁无污迹、无明显手印迹、无灰尘杂物。 | 100% |
| 家具家电检查服务 | 一次/天 | 每日对家具家电的使用状况进行检查。 | 100% |

1. **物资配置要求：（包括但不限于以下内容）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 设 施 | 数量 | 单位 |
| 卧室 | 寝具（床体长宽为2.0m\*1.2m，每张床包括床单、被芯、被套、枕芯和枕套） | 1 | 套 |
| 床头柜 | 1 | 个 |
| 台 灯 | 1 | 盏 |
| 塑料衣架 | 10 | 个 |
| 垃圾桶 | 1 | 个 |
| 驱蚊器 | 1 | 个 |
| 窗 帘 | 1 | 个 |
| 罗马杆/轨道 | 1 | 个 |
| 电视柜 | 1 | **个** |
| 晾衣架 | 1 | 个 |
| 电视机 | 1 | **台** |
| 电热水壶 | 1 | 把 |
| 一次性纸杯 | 每间10个 | 个 |
| 禁止吸烟标识 | 每间一个 | 个 |
| 饮水杯 | 1（每床） | 个 |
| 托盘 | 1 | 个 |
| 衣挂 | 4（每床） | 个 |
| 卫生间 | 洗漱包（含沐浴露/洗发水/梳子/牙刷/牙膏/香皂） | 1（每床） | 袋 |
| 拖鞋 | 1（每床） | 双 |
| 漱口杯 | 1（每床） | 个 |
| 毛巾 | 1（每床） | 条 |
| 浴巾 | 1（每床） | 条 |
| 皂盒 | 1（每床） | 个 |
| 洗衣皂 | 1（每床） | 个 |

为满足住宿服务需求提供的物资清单：**（包括但不限于以下内容）**

|  |  |
| --- | --- |
| **物料明细** | **配置要求** |
| 全能清洁剂 | 满足清洁服务工作需求 |
| 洁厕剂 | 满足清洁服务工作需求 |
| 工作车 | 满足清洁服务工作需求 |
| 布草车 | 满足清洁服务工作需求 |
| 吸尘器 | 满足清洁服务工作需求 |
| 海棉拖把 | 满足清洁服务工作需求 |
| 榨水车 | 满足清洁服务工作需求 |
| 浴室清洁刷 | 满足清洁服务工作需求 |
| 玻璃刮 | 满足清洁服务工作需求 |
| 马桶刷 | 满足清洁服务工作需求 |
| 小垃圾袋 | 每天更换，满足清洁服务工作需求 |
| 大垃圾袋 | 每天更换，满足清洁服务工作需求 |
| 卫生间卷纸 | 品牌、每间卫生间配1粒，每天补充，满足服务工作需求 |
| 抽 纸 | 品牌、盒装、每间配1盒，每天补充，满足服务工作需求 |
| 铅笔 | 每间配1支 |
| A4纸 | 每间配2张 |
| 洗衣袋 | 每间按4个配备 |
| 胶皮手套 | 服务员清洁专用 |
| 员工清洁工具篮 | 满足清洁服务工作需求 |

服务中心须由中标人提供的免费暂借物资清单：**（包括但不限于以下内容）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 设 施 | 单位 | 配置数量 | 配置要求 |
| 台式来电显示电话机 | 台 | 5 | 服务中心配 5台 |
| 雨伞架（20头） | 个 | 2 | 服务中心配40把雨伞 |
| 雨伞 | 把 | 40 | 服务中心配 40把雨伞 |
| 雨伞塑料套 | 个 | 100 | 服务中心配100个 |
| 告示牌 | 个 | 2 | 服务中心配2个 |
| 气 筒 | 把 | 1 | 服务中心配1个 |
| 透明胶 | 卷 | 10 | 服务中心配10卷 |
| 指甲剪 | 套 | 5 | 服务中心配5个 |
| 针线包 | 套 | 100 | 服务中心配10个 |
| 棉 签 | 盒 | 5 | 服务中心配5盒 |
| 包裝绳 | 卷 | 10 | 服务中心配10卷 |
| 剪 刀 | 把 | 2 | 服务中心配2把 |
| 电熨斗、熨衣板 | 套 | 2 | 服务中心配2套 |
| 电吹风 | 把 | 5 | 服务中心配5个 |
| 手机万能充电器 | 个 | 5 | 服务中心配5个 |
| 接线板 | 个 | 5 | 服务中心配5个 |
| 手电筒 | 把 | 2 | 服务中心配2个 |
| 封箱胶带 | 卷 | 5 | 服务中心配5卷 |
| 卷笔刀 | 个 | 2 | 服务中心配2个 |
| 订书器 | 个 | 2 | 服务中心配2个 |
| 订书钉 | 盒 | 4 | 服务中心配4盒 |
| 胶 水 | 瓶 | 2 | 服务中心配2瓶 |
| 医药箱 | 个 | 1 | 服务中心配1个 |

满足服务需求，不局限以上物品配备。

**（注：以上表格未提及的但与本服务项目相关的必须用品和用具均由中标人自行提供，费用包含在投标报价内。）**

**四、服务时间及配置要求：**

（一）人员工种要求：

|  |  |
| --- | --- |
| **人员工种** | **配置要求：** |
| 经 理 | 满足现场需求 |
| 主 管 | 根据项目配备专职人员，满足现场需求； |
| 服务员（早、中、夜班） | 按承接房间数配置，满足现场需求 |

人员配置说明：

1. 中标人应无条件服从招标人在合同期内的人员进场时间、人员进场数量以及实际工作任务等方面的调整。
2. 经理和主管在合同期内中标人不得随意更换，招标人有权根据相关规定提出调整人员的意见。
3. 所有服务人员需持有《健康证明》。
4. 所有服务人员均须签署有效的劳动协议，并办理投保意外伤害险。

（三）人员素质要求：

|  |  |
| --- | --- |
| 岗位描述 | 素质要求 |
| 经理层级 | 具备五年以上酒店管理经验，熟悉酒店运营管理模式，具有出色的组织、运营管理和协调沟通能力；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，责任心强。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；优秀的人际关系处理能力；熟悉酒店电脑系统和各类办公软件；熟悉所在部门业务操作流程和标准；具有应对客户需求、投诉及突发事件处理的能力；对所属员工的培训、效率、及结果负责。 |
| 主管层级 | 年龄45岁以下；具备3年以上酒店管理经验；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；优秀的培训、示范能力，能带领员工完成指定工作。 |
| 服务人员 | 年龄50岁以下；具备酒店客房服务经验；形象良好；良好的服务意识；积极的工作态度；较强的应变能力，熟知操作标准及流程，熟练掌握各种清洁工具的使用，能按时完成工作任务。 |

（四）人员培训要求：

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 培训内容 |
| 1 | 入职培训 |
| 2 | 仪容、仪态、仪表及行为礼仪 |
| 3 | 住宿服务岗位职责/规章制度 |
| 4 | 技能类培训（相关岗位操作流程培训） |
| 5 | 解决问题培训 |
| 6 | 突发事件处理培训（应急预案） |
| 7 | 各岗位实际演练 |

**五、服务保障和自罚承诺：**

1.供应商应对照采购技术需求书要求，说明所提供已对采购人的需求做出了实质性的响应，或申明与需求的偏差和例外。

2.供应商可以在磋商文件中提出不同的服务标准和保障承诺，使评标委员会相信替代服务相同于或优于原需求，特别对于具体参数要求的指标，投标人必须提供具体参数值。

3.投标人应承诺安全责任，包括人身伤害、火灾、物品失窃等，违约承担相应责任。