

# 招标文件

一、招标单位：广东白云城市酒店有限公司

二、招标地址：广州市环市西路179号

三、公告时间：2018年8月21日—2018年8月30日

四、工程名称：广东白云城市酒店有限公司外围卫生清洁外包项目。

五、工程内容：

酒店外围区域卫生清洁，详细的承包范围以招标人发出的附件1《卫生清洁保洁范围》等内容为依据。

六、投标要求：按照附件1要求编制报价单。

七、投标流程：

## 1. 报名及资格审查

投标人应凭以下资料到招标地址办理投标登记手续（时间为：2018年8月30日，上午9：00—11：00，下午14:00—17：00），环市西路179号广东白云城市酒店。

(1) 公司简介

(2) 营业执照复印件（加盖公章）

(3) 法定代表人身份证复印件（加盖公章）

(4) 法定代表人授权委托书原件（注明委托事项）

(5) 被授权人身份证复印件（加盖公章）

(6) 相关资质证明文件复印件（加盖公章）

(7) 提供增值税专用发票（票面税率为3%）

(8) 高星级酒店实操案例（合同复印件）

2. 投标截止时间：

请各投标单位按照项目范围要求，于2018年9月6日11：00前，将投标报价书（加盖公章及骑缝章）密封加盖公章后交到广东白云城市酒店经营业务部，逾期视弃标处理。

联系人：高靖 电话：86666889转8111

3. 开标时间：2018年9月6日

4. 在开标后，招标单位根据评标结果，向中标单位发出中标通知书，中标单位收到中标通知书后3个工作日内与招标单位签订《清洁外包合同》，逾期签订《清洁外包合同》的，视为自动放弃，由第二中标候选人顺次替补。

八、开标、评标方法：以低价中标法。

广东白云城市酒店有限公司

2018年8月17日

附件：1.卫生清洁保洁范围

2.日常保洁人员时间安排

3.清洁工作检验标准及评分细则

4. 工作规范及要求

5. 保洁标准和扣罚条例

## 附件 1:

### 卫生清洁保洁范围

一、酒店大堂和行政楼大堂的日常卫生保洁。每天、每周计划卫生，包括地面、地脚线、墙壁、玻璃、沙发椅、空调风口、灯槽等所有部位。（注意工具不能放置面客区域）

二、酒店和行政楼的外广场日常卫生保洁和计划卫生，包括停车场、车辆后墙不锈钢护栏、酒店各入口卷闸、各入口卷闸每天抹尘、每周用不锈钢水维护、各出租物业门前、广场以及餐厅南门外广场、护栏、花基的卫生保洁。

三、酒店和行政楼的所有外景观工程和宣传广告牌等计划卫生保洁（包括酒店和集团的招牌广告，不含高空广告）。

四、酒店和行政楼植物（大堂及公共区域）的护理、修剪、浇水、施肥等工作（不包括客房房间内植物）。

五、酒店客房楼层公共区域的日常保洁和每天、每周计划卫生。包括楼层廊地毯、（501、502房地毯清洗、维护）的保洁、电梯厅云石、地面云石、垃圾桶、楼层消毒间卫生、物品摆放整齐、安全防火门、天花、灯槽、电灯开关、楼层指示标识牌、楼层墙璧无污迹、客房房间外门、门框、门号牌、管道井口、走廊宣传字画、装饰花瓶内、楼梯墙壁、扶手卫生。

六、酒店、行政楼客房、行政楼电梯门、电梯轿厢的日常保洁和计划卫生。

七、酒店餐厅外玻璃和外通道、（包括走道天棚及钢架结构）的卫生保洁。

快餐区域地面、花基卫生、修剪、浇水、施肥、植物护理。（注意工具不能放置面客区域）

不锈钢门卫生、（包括走道天棚及钢架结构）、酒店内走道、墙

体、吸烟区、打卡机旁四周、天花、墙体、的卫生保洁。酒店内走道红防滑胶要清洗。

八、酒店和餐厅的男女公厕的日常卫生保洁和计划卫生。（卫生间日常保洁每一小时清洗一次、确保室内没异味、厕坑、尿兜、墙体、地面没污圪、面盆没挂水珠、清洗新风机、新风机罩卫生、灯槽卫生、垃圾桶卫生）（清洁用品不能放面客区域）。

九、酒店男女更衣室的日常卫生保洁和计划卫生。（包括清洗新风机、新风机罩卫生、电风扇、工衣柜顶的卫生、柜顶没杂物、确保室内物品摆放整齐。）

十、酒店和行政楼的飘台、天面（行政楼2楼、餐厅2楼天面、酒店楼层4楼、7楼）的卫生保洁。确保天面物品整齐、地面没垃圾，排水道没有异物。

十一、酒店和行政楼的所有下水道的清理和疏通工作。（工程部门口、集团大堂至阅览室楼梯口下的暗道沟渠）。每天检查清理、每季度深度清理、疏通。

十二、工程部门口外通道卫生（包括沟渠）。

十三、酒店垃圾房的日常卫生保洁和计划卫生。垃圾房不锈钢门卫生、每周用不锈钢水维护。（确保垃圾房内没异味、没四害）。

十四、酒店和集团大堂包括电梯厅石材晶面处理。（每月二次,效果要酒店相关部门验收合格，操作时间为23:00以后）

十五、酒店外广场、停车场、集团广场地面机洗（每月2次，每月第一周、第四周周晚日完成。），并根据地面清洁程度适当增加清洗次数及使用合格去污的清洁剂）

十六、保持酒店提供的工具房内卫生的整洁、物品摆放整齐。

十七、每周两次清理餐厅后通道的排油池（清理时间晚上餐18:00以后）

十八、下雨天，保证大堂和大堂台阶等面客区域无积水，无垃圾（保证大堂服务跟进）。

十九、酒店有重点接待或市政大型检查，要临时调配人力配合酒店进行完成各项清洁工作任务。

附件 2:

日常保洁人员时间安排

| 序号 | 区域     | 派驻人员    | 时间安排                             | 工作职责  |
|----|--------|---------|----------------------------------|---|
| 1  | 主管 A   | 1 人     | 07:00 — 17:00<br>(中午安排休息 1.5 小时) | 负责物料发放，对负责酒店区域范围卫生进行检查，根据工作情况合理安排、调配人力，处理现场应急事件，雷雨天气做好人力安排（安排大堂门口专人套伞套、一人安排大堂防滑拖水工作）。适时顶班，协助保洁员保洁。  |
| 2  | 早班 B/C | 保洁员 2 人 | 07:00-16:00                      | 外围：一人负责外广场以及酒店大堂保洁、，快餐区域卫生、男女更衣室卫生，通道、吸烟区卫生。冲洗车场墙护栏边地面、清洁车场墙护栏、酒店、车场入口卷闸；<br>内围：一人负责客房楼层、消毒间卫生清洁、拖扫安全楼梯、抹不锈钢扶手。清理电梯厅烟桶电梯间挂画、楼层标识、玻璃、地脚线、空调风口卫生。植物的护理工作。集团车场地面、柱、花基、集团大堂地面、玻璃、标识、沙发、服务台、餐厅男女公共卫生间、每一小时冲洗一次。厨房后通道日常地面卫生。（餐厅负主要清洗工作） |

|    |      |         |             |  |
|----|------|---------|-------------|--|
| 3  | 中班 D | 保洁员 1 人 | 14:00-22:00 | 负责楼内（含卫生间）以及日常保洁，（职责、负责范围同上）                                 |
| 4  | 晚班 E | 保洁员 1 人 | 16:00-24:00 | 负责外场以及行政、酒店大堂保洁。（22:00-24:00 酒店其它区域有任何卫生问题也须及时跟进）（职责、负责范围同上） |
| 合计 |      | 5 人     |             | (每天当班人数)   |

备注：1.绿化修剪和施肥由专人负责，平时由主管代管。

2.以上安排为周一至周五，周六、周日另行安排，具体如下：

周六早班： 7:00 至 12:00 A 上班

7:00 至 16:00 B 上班

晚班： 12:00 至 24:00 C 上班

周日早班： 7:00 至 12:00 A 上班

7:00 至 16:00 D 上班

晚班： 12:00 至 24:00 E 上班

## 一、清洁工作范围及细则

### （一）早班主要工作

#### 1. 8:30 之前完成工作

- (1) 全面清扫并拖抹地面
- (2) 全面清扫并清理门口地毯
- (3) 洗刮进门玻璃门
- (4) 擦抹服务台、桌椅、茶几、开关等
- (5) 大堂电梯清洁
- (6) 清理并清洁大堂垃圾桶
- (7) 所有资料架整洁干净无异物
- (8) 全面清扫外围

(9) 全面清扫步梯和楼道

2. 8:30 以后巡保工作

(1) 巡回大堂用尘推推抹地面，并保洁地毯 约 20 分钟一次

(2) 大堂电梯、电梯轿厢清洁 约 20 分钟一次

(3) 巡回保洁桌椅、沙发、茶几 约每小时一次

(4) 巡回厕所清洁 约每小时一次

(5) 巡回保洁玻璃门

(6) 大堂内外立柱清洁 每班一次（早班完成）

(7) 擦抹室内低位墙壁表面 每班一次（中班完成）

(8) 擦抹开关、指示牌、广告牌、灯具、壁画等低位公共设施表面（每日一次早班完成）

(9) 巡回保洁烟灰盅表面、烟桶 约每小时一次（随脏随清理）

(10) 清洗烟灰盅 每班一次（随脏随清理）

(11) 擦抹花盆和盆栽表面 每班一次

(12) 巡回清捡花盆内的垃圾杂物和枯叶，每班一次（随脏随清理）

(13) 打扫天花板、灯具和风口的蜘蛛网 每班一次

(14) 各行走通道地面干净畅通、地毯摆放规范 约 20 分钟一次

(15) 巡回保洁男女更衣室 每班一次（中班完成）

(16) 巡回保洁电梯厅和走廊 每班约 30 分钟一次

(17) 清理天面飘台无垃圾、无积水 每班一次

(18) 垃圾房清理 每班一次

（二）中班主要工作：

1. 16:00 以后主要负责客房楼层巡回保洁以及对各楼层公共区域的不锈钢制品和装饰品、垃圾桶内石粒清洁、客房房门外门板及门框（每周三进行一次全面清洁）。

2. 14:00 至 16:00 协助主管完成周计划的工作：

(1) 所有玻璃刮洗（每周二完成）

(2) 清洗欢迎标志地毯（每周四晚 21:00 点后完成）

(3) 清理餐厅油渣池（每周一、五完成）

(4) 各区域洗手间及男女更衣室清洁（每周四完成）

(三) 晚班主要工作：

1. 主要负责外围、大堂以及公共厕所巡回保洁，并及时处理突发事件。

2. 根据客流量情况，对大堂天花板进行清理。

(四) 月、季度需完成工作：

1. 出风口清理（每月 5、25 号完成）

2. 酒店和集团所有广告和标志清洁（每月 15 号完成）

3. 垃圾房污水管道清理（计划每月 1、25 号、每天冲洗一次）

4. 广场地面机洗（每月 5、25 号完成，根据地面清洁程度可适当增加清洗次数）

5. 石材晶面处理（酒店大堂地面、集团大堂地面、酒店和集团共 4 台电梯轿厢地面）

每月晶面处理两次，分别于每月第一周星期六、星期日晚和每月最后一周的星期六、星期日晚完成）。每月打磨后双方检查验收、签名确认。

6. 广场下水道清理（计划季度最后一月的 10 号完成） 第一季：3 月 第二季：6 月 第三季：9 月 第四季：12 月

7. 绿化维护修剪(酒店广场外区域、集团内车场区域（计划季度最后一月的 10 号完成） 第一季：3 月 第二季：6 月 第三季：9 月 第四季：12 月

二、扣罚条例

(一) 结合酒店的卫生清洁标准以及我司的检查细则进行扣罚(见附表)

(二) 如酒店领导、总值、例检发现的卫生问题，每项扣 5 元。



(三) 如被宾客或集团领导投诉的卫生或服务问题，每项扣 10 元。

(四) 如员工当班期间违反酒店《员工守则》相关规定的，将按酒店《员工守则》的奖罚条例执行。

(五) 不能捡酒店任何的废品和做酒店无关的工作。每项扣 10 元。

(六) 不能在酒店面客区域闲坐，使用的工具不能放在面客区域或大堂。每项扣 10 元。

(七) 月、季度工作无完成的按以下标准扣罚

1. 出风口清理无完成，每次扣罚 300 元。
2. 酒店和集团所有广告和标志清洁无完成，每次扣罚 300 元。
3. 垃圾房污水管理道清理，每次扣罚 300 元。
4. 广场地面机洗无完成，每次扣罚 500 元。
5. 石材晶面处理无完成，每次扣罚 500 元

附件 3: 清洁工作检验标准及评分细则

| 分类 | 序号 | 项目               | 标准                        | 检验方法            | 清洁频率  | 考核分数      |
|----|----|------------------|---------------------------|-----------------|---|-----------|
| 室内 | 1  | 室内地面、墙壁、不锈钢面及摆设物 | 无垃圾杂物、无泥沙、无污渍，不锈钢门面光洁无灰尘； | 大堂全面检查，其它抽查 5 处 | 每天全面清扫 1 次；每日全面抹净 1 次；大堂巡回推尘保洁；墙壁、不锈钢面及摆设设施每周全面清洁 1 次 | 一处合格一分 不扣 |
|    | 2  | 瓷片墙面的清洁          | 目视无污渍，用纸巾擦拭 50 厘米无明显灰尘；   | 抽查 3 处          | 每周擦抹 1 次；每月擦抹清洁 1 次；                                  | 一处合格一分 不扣 |
|    | 3  | 天花板、天棚           | 距 1 米处目视无蜘蛛网，无明显灰尘、污渍；    | 抽查 3 处          | 每月打扫 1 次；每季擦抹清洁 1 次                                   | 一处合格一分 不扣 |
|    | 4  | 灯罩、烟感、           | 目视无明显灰尘、无污渍；              | 抽查 3 处          | 每月扫尘擦抹清洁 2 次；   | 一处合格一分 不扣 |

|   |                          |   |             |  |           |
|---|--------------------------|---|-------------|--|-----------|
|   | 风口、指示灯                   |   |             |  | 一分        |
| 5 | 玻璃门窗                     | 无污渍，洗刮后用纸巾擦拭无明显灰尘；  | 抽查 3 处      | 玻璃门每日洗刮 1 次；玻璃窗每周洗刮 1 次；                                     | 一处合格一分 不扣 |
| 6 | 信箱、消防栓                   | 目视无明显污渍，用纸巾擦拭无明显积尘；   | 抽查 3 处      | 全面擦拭消防栓、标牌、信箱每日 1 次；消防栓内全面清洁每季 1 次；                          | 一处合格一分 不扣 |
| 7 | 走火通道、楼梯面、扶手杆、栏杆、灯饰、风口、电梯 | 目视地面无明显污渍，无杂物、纸屑，擦拭扶手 50 厘米无明显积尘，栏杆、灯饰、风口无积尘；   | 抽查 3 处      | 全面清扫地面垃圾每日 1 次；楼梯地面每日拖抹 1 次；每巡回保洁 1 次；走火通道、灯具、风口、栏杆每周擦拭 1 次； | 一处合格一分 不扣 |
| 8 | 地毯                       | 目视无明显污渍   | 目视检查、全面检查地毯 | 每天吸尘 1 次；每半年清洗 1 次(根据实际情况调整)；                                | 一处合格一分 不扣 |
| 9 | 洗手间                      | 马桶小便池无污渍、无臭味；脸盆、笼头清洁、光亮；台面清洁、无水迹；墙面光亮、无水迹；镜子清洁、无积灰无蜘蛛网；门整洁；通风口清洁、无积灰；烘手器清洁、光亮正常运转；垃圾桶无蚊蝇、无臭味；蹲位隔板整洁、光亮；地面清洁、光亮、无水迹。 |             | 每日保洁每班不少于两次  | 一处合格一分 不扣 |
| 室 | 1 外围                     | 无瓜果皮壳、纸屑等杂物；无积水、无油污、无污渍；每 100 平方米内的烟头及相应大小  | 沿路面线检查      | 每天彻底清扫一次；每 1 小时巡回保洁一次；冲洗广场每月一次                               | 每处合格一分 不扣 |

|   |   |             |                               |      |                            |         |
|---|---|-------------|-------------------------------|------|----------------------------|---------|
| 外 |   | 的杂物不超过 2 个； |                               |      |                            |         |
|   | 2 | 垃圾箱         | 内部垃圾及时清理，外表无污迹、粘附物、无虫蚊、无异叶；   | 全面检查 | 每天清倒一次；每天保洁一次；每周清洁剂全面清洁一次； | 每一处合格一分 |
|   | 3 | 垃圾房         | 地面无散落垃圾、无污水、污渍，墙面无粘附物，无明显污迹；  | 全面检查 | 清理刷洗地面、墙壁及设施每周一次；          | 每一处合格一分 |
|   | 4 | 指示牌照明设施     | 目视表面无明显灰尘，无污渍；                | 全面检查 | 每天保洁一次；每月清洁一次              | 每一处合格一分 |
|   | 5 | 天面飘台及下水     | 无垃圾、无青苔、无积水，地漏口无污渍、杂物堵塞，下水顺畅； | 全面检查 | 打扫清洁飘台每日一次；下水管道清理每周一次      | 每一处合格一分 |

备注：每分扣一元

附件 4:

### 工作规范及要求

一、乙方工作人员要求和当班人员要求：

(一)乙方需按照甲方的清洁范围和清洁保洁卫生标准等配齐当班员工。乙方要实行定岗定位全日制管理制度，当班员工不能无限制超时工作（按国家法定上班时间和加班时间相关文件规定执行），员工年龄不得超过国家法定退休年龄（男女不限）。

(二)乙方员工须按甲方的《员工守则》的相关规定执行。

(三)乙方员工须按甲方员工上、下班打卡制度执行。

(四)乙方员工须持有有效健康证、上岗培训证等合法证件。

(五)乙方员工均须经过培训，得到甲方认可后方可上岗操作。

(六)乙方员工须符合甲方的对客服务要求和员工整体素质要求。

(七)乙方如需更换工作人员，须提前告知甲方，得到同意后方

可执行。

(八)乙方所使用的清洁工具和清洁材料均须符合国家的有关标准。甲方有权检查和拒绝使用乙方提供和使用的任何不合格产品。

(九)地面打蜡和大面积的清洁均要按甲方指定的时间进行，不能影响甲方的经营和对客服务。

(十)乙方需派驻固定的管理人员，负责对服务质量的监督管理及与甲方的沟通，并参加甲方管理人员例会，将相关会议精神及时传达给下属员工。如需外出或离开工作岗位的要提前知会甲方主管级以上管理人员并得到同意后方可离开。

(十一)若因乙方员工过失或乙方设施设备问题，导致甲方或客人的人身、财产等伤害或损失，由乙方负责。若对甲方经营造成影响或引起客人投诉的，甲方将视情况追究乙方责任。

(十二)乙方根据酒店制服的款式订做同款式的工衣。

(十三)乙方员工的上班时间为：早班 7:00-16:00（含两餐用餐时间），中班 15:30-24:00（含一餐用餐时间）。地面打蜡和清洗广场以及计划卫生须在晚上 23:00 以后进行。乙方管理人员上班时间与每班员工一致。

(十四)乙方应保证高空作业的员工具有相关资质和上岗证，并为上述人员购买保险，如乙方违反此条款，一切法律责任均由乙方承担，因此造成的甲方损失由乙方负责赔偿。

**附件 5:**

### **保洁标准和扣罚条例**

#### **一、酒店和行政楼的大堂卫生**

(一)地面无水印、无垃圾，无脚印，无脏迹，保持大理石地面光亮美观，雨天无积水（每 20 分钟清洁巡视一次），

(二) 大堂垃圾桶表面无脏迹，无水印，不能有太多垃圾，烟头不超过两个。

(三) 大堂墙壁无脏迹，无灰尘（每星期计划卫生一次，每班抹尘一次）。

(四) 大堂所有玻璃透明光亮，无手印，无脏迹（每天刮玻璃一次，每班抹尘两次）。

(五) 大堂电梯轿厢干净，镜面光亮无污迹、无水印、无臭味，保持通风正常，气味芳香（每星期计划卫生一次，每班 20 分钟清洁卫生保洁一次）。

(六) 植物无枯叶，无垃圾，叶面无灰尘，生长旺盛（按植物生长属性进行护理）。

(七) 大堂天花开关开启正常，排列整齐，光亮无脏迹。

(八) 出风口无积尘，出风正常（每个月两次计划卫生）。

(九) 欢迎地毯无垃圾，无污垢，无香口胶，颜色正常鲜亮（每个月清洗四次）。

(十) 所有资料架整洁干净无异物。

(十一) 大堂内外立柱光亮无脏迹积尘。

(十二) 大堂天棚无积尘，透明光亮，照明正常。

(十三) 酒店和集团大堂以及电梯厅石材颜色鲜明，无污垢，光亮美观，保持原有石材质感（每半个月做一次石材晶面处理）。

## 二、公共区域

(一) 广场内外无垃圾、无污迹（一个月用洗地机清洗二次地面）。

(二) 广场花槽整洁，植物修剪美观（每三个月对大型植物进行修剪）。

(三) 广场下水道流水畅通、无臭味（每三个月做一次疏通清理）。

(四) 酒店行政一楼及餐厅的男女公厕干净无臭味，尿坑无积垢，所有水制使用正常无水锈，地板无积水，无垃圾，墙面无积尘，无蜘蛛网（每星期做一次计划卫生，每班日常保洁不少于3次）。

(五) 垃圾桶无臭味，无太多垃圾，烟头不超过三个。

(六) 各行走通道地面干净畅通，地毯摆放规范（每20分钟日常保洁巡视一次）。

(七) 所有玻璃镜面光亮无水印（每星期计划卫生一次）。

(八) 餐厅的油渣池正常清理，不能堵塞，无臭味（每星期清理油渣池两次）。

(九) 男女更衣室干净无臭味，无垃圾杂物（每个月一次计划卫生，每班日常保洁两次）。

(十) 酒店和餐厅的男女公厕无异味、无垃圾、无积水现象（每星期一次计划卫生，每班保洁两次）。

(十一) 酒店和集团所有广告和标志无污垢积尘，光亮美观（每个月计划卫生一次）。

### **三、客房楼层**

(一) 电梯厅和走廊无垃圾和碎屑、无水迹污垢，保持气味清香。每班必须定人、定岗每半小时巡视保洁一次。

(二) 各楼层公共区域的不锈钢制品和装饰品光亮无锈迹、玻璃透明无水迹污迹、垃圾桶不能有超过两个烟头、垃圾桶内石粒保持原有洁白美观（每星期一次计划卫生）。

(三) 客房房门外立面干净无污迹水印、门框无积尘，保持原有木质的光亮美观（每星期一次计划卫生）。

(四) 楼层公共区域的电灯开关、宣传字画、装饰花瓶无积尘垃圾。

(五) 走廊地毯无结垢、无口香糖渍和水渍（每半年做一次地毯清洗，早班吸尘，中班保洁）。

#### 四、垃圾房

(一) 保持干净无异味、无飞虫、苍蝇、老鼠迹象（每班一次清洁冲洗）。

(二) 保证垃圾房污水排放畅通（每星期两次计划清理）。

#### 五、酒店和行政楼的飘台、天面（2楼、4楼、7楼）

(一) 天面飘台无垃圾、无积水，每班必须巡视一次。

(二) 天面下水道和下水管无垃圾、胶袋等杂物堵塞现象，保持下水畅通，每班巡视一次。每星期做一次计划卫生清理。

#### 六、扣罚条例

(一) 根据酒店的卫生清洁标准，酒店将每班次不定时进行巡视检查，如发现承包方无按要求和流程操作、无达到清洁卫生标准的，每一项扣1元。

(二) 如酒店领导、总值、例检发现的卫生问题，每项扣5元。

(三) 如被宾客或集团领导投诉的卫生或服务问题，每项扣10元。

(四) 如承包方员工当班期间违反酒店《员工守则》相关规定的，将按酒店《员工守则》的奖罚条例执行。