如有建议或意见，请以书面形式并加盖公章、注明联系人、联系方式，于2025年8月14日17:00之前送至我单位，逾期不受理（如邮寄，2025年8月14日17:00之后到达本公司的邮件将不再受理）。

**采购需求**

**一、说明**

1、采购人：徐州市救助管理站（徐州市未成年人救助保护中心）

2、采购项目名称：徐州市救助管理站救助业务辅助工作外包服务

3、采购标的：徐州市救助管理站救助业务辅助工作外包服务。

4、本项目为专门面向中小企业的项目。

5、服务期限为24个月（2026年1月1日至2027年12月31日）合同签订周期为一年，合同期满后，由采购人组织相关人员对服务进行评定考核（考核标准见招标文件第五章合同附件），依据评定考核结果决定是否续签合同（如考核成绩合格，合同可续签一年）。若考核未通过，需完成与后续服务企业的衔接工作方可退出。

**二、采购项目预算金额**

本项目不接受超过**309.94万元**（采购项目预算金额）的投标报价（报价包括完成本项目的全部费用。采购人不再支付报价以外的任何费用）。

**三、项目概况**

根据《国务院办公厅关于政府向社会力量购买服务的指导意见》 (国办发〔2013〕96号)和财政部、民政部《中央财政困难群众救助补助资金管理办法》（财社〔2023〕88号）第十条有关规定，通过政府购买服务等方式支持依法在民政部门登记成立或经国务院批准免于登记的社会组织以及依法在工商管理部门登记成立的企业、机构等社会力量，参与生活无着的流浪、乞讨人员救助管理工作，提供照料护理、保洁服务、车辆驾驶、安保服务等基本服务。作为延续性项目，为进一步保障救助管理各项业务顺利开展，对救助管理业务辅助工作外包服务进行延续再次采购。

**四、服务主要内容及目标**

通过政府购买日常护理服务、救助车辆驾驶、救助区卫生保洁、园林绿化及安保服务为站内受助人员提供护理和日常生活服务等，将加强我站区域中心建设，使我站在全面整合区域救助资源，强化街面巡查、转介处置、医疗救治、身份查询、接送返乡、落户安置、源头治理等工作，为进一步提升救助管理服务水平，解决我站工作人员不足的困难，使救助工作正常开展，促进社会和谐稳定。

**五、人员配备要求**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 工种需求名称 | 最低人数要求（人） | 性别要求 | 年龄要求 | 备注 |
| 1 | 护理员 | 2 | 男 | ≤60岁 | 需经专业机构业务技能培训或《护理员职业资格证书》 |
| 2 | 护理员 | 2 | 女 | ≤55岁 | 需经专业机构业务技能培训或《护理员职业资格证书》 |
| 3 | 驾驶员 | 3 | 不限 | 男≤60岁女≤55岁 | 驾证C1（含以上） |
| 4 | 厨师 | 2 | 不限 | 男≤60岁女≤55岁 | 主厨、帮厨（面点师）各1名，需持有卫生部门颁发的健康证，厨师需有高级厨师证 |
| 5 | 保洁员 | 5 | 不限 | 男≤60岁女≤55岁 | 救助区、办公楼公共卫生区、食堂 |
| 6 | 养护 | 1 | 不限 | 男≤65岁女≤55岁 | 水电维修、驾驶、园林修剪、保洁 |
| 7 | 保安 | 7 | 不限 | ≤55岁 | 需持有保安证 |
| 8 | 消控室值班人员 | 4 | 不限 | ≤50 | 有消控设施操作员证书 |
| 9 | 管理员 | 1 | 不限 | ≤50 | 大专及以上学历 |
|  | 合计 | 27 |  |  |  |

**说明：以上人员配备数量为最低要求。投标文件中必须提供《投标人对“人员配备数量要求”的承诺》文件，且所承诺的内容不得低于上述要求，否则按照无效投标处理。**

1.投标供应商的配备人员应符合采购人的政审要求，无违法犯罪或违反国家法律法规的情况，并具有相应岗位所要求的工作能力和素质要求。

2.为保证人员的整体素质和相对稳定性，供应商应充分考虑管理和服务人员的工资待遇。供应商要综合考虑徐州市劳动市场因素，对人工费用进行合理报价。**中标供应商支付的所有人员的工资不得低于2025年徐州市目前最低工资标准（2260元/月），即按《省人力资源社会保障厅关于调整全省最低工资标准的通知》（苏人社规〔2023〕4号）全省各市、县（市、区）执行最低工资类别和标准对照表执行。**如遇政策调整 ，中标供应商自行承担。

3.供应商须严格按照国家规定给员工购买各项保险，并自行负责其工作人员的一切工资、福利、工伤、疾病等一切责任。供应商必须严格执行安全管理方面的法律法规及标准，项目实施过程中造成所有的人员伤亡或财物损失，由供应商自行承担一切法律、经济责任，采购人将不承担任何责任。

**六、服务内容及要求**

**（一）保洁和其他服务**

1、服务范围

站内所有公共区域（男、女救助区除外）、综合楼、站部办公室。包含所有公共区卫生间、洗澡间、餐厅、洗碗间、会议室、接待室等。

2、保洁服务内容

（1）除建筑物外立面外，负责救助站室内、室外卫生清洁和垃圾清运（包括门厅、内墙、 玻璃、高处灯具、地面、会议室和接待室及站部家具、楼梯、扶手、走廊、连廊、窗户、门、桌、椅、床、柜、导向指示牌、电梯间、楼内消防设施、卫生间、公共通道、会议室等），但不包括站垃圾集中箱的转运。

（2）站内（含室外宣传栏）及院内道路和大门门前的保洁工作和垃圾的收集及运送。

（3）室内、室外公共区域地面清洁；

（4）院内绿化区域保洁和垃圾清运；

（5）劝禁吸烟者，维护车辆停放秩序；

（6）站内绿化区域养护和花草苗木补植（园林绿化服务标准及要求见本章附件1）；

3、服务质量要求

（1）站内院落、院内道路、绿化带保洁标准: 整洁、卫生、无杂物、无积渍；栏杆、灯柱、标识牌无积尘、及时清理乱贴的宣传品；院落、道路及花园绿化带内无垃圾杂物。

（2）大厅（门厅）、走廊、电梯间保洁标准: 地面表面洁净、光亮、无积尘、无陈旧污 迹、无水迹、无烟头、无油迹及垃圾；墙面无积尘、无陈旧污迹、及时清理不当的张贴；天花板无积尘、无蜘蛛网、无污迹。

（3）卫生间保洁标准: 卫生间无异味；卫生间地面无积尘、无废纸、无垃圾、无烟头、 无积水、无尿迹、污迹；洗手池台面无水迹、无积尘、无污物、按规范消毒，池壁无污垢、 无痰迹及头发等不洁物；水龙头无印迹、无积尘、无污渍、按规范消毒；镜面玻璃无水点、 无水迹、尘土、污迹；便器无尿碱水锈印迹、无污垢、喷水嘴洁净、按规范消毒；手纸盒（架）无手印、光亮、洁净；纸篓内外表干净；墙面无积尘、无污迹，天花板无积尘、污迹、无蜘蛛网；隔板无积尘、无涂画痕迹、无痰迹，扶手无积尘 ；污水池无砂泥、无污渍，对堵塞的下水道进行疏通。

（4）楼梯保洁标准: 地面及各台阶无积尘、无陈旧痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物；墙面无污迹；天花板无积尘、无蜘蛛网、无污迹；楼梯扶手无积尘；无不当张贴物。

（5）救助区保洁标准: 地面洁净、光亮、无积尘、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物、按规范消毒；墙面无手印、污迹；天花板无积尘、无蜘蛛网、无污迹；灯具无厚积尘土；床、床头柜、床架及其他家具、设备设施无积尘、无积灰；标识保持干净，无不当张贴物。

（6）办公室保洁标准: 桌面、窗台无积尘、洁净；地面无污渍、清洁干净。天花板无积尘、无蜘蛛网、无污迹；垃圾桶内外表干净。

（7）清洁工具标准: 配备足够的保洁工具；保洁工具分类使用并有分类标识，摆放整齐；

地拖扫帚上无毛发、线头； 用具用后及时消毒；清洁车干净整洁、无积渍、车上工具摆放整齐、无杂物；

4、保洁服务工作要求

（1）保洁服务人员必须服从站内管理，遵守站内的有关规章制度，对承包区域的保洁质量负全部责任。

（2）保洁服务人员负责保洁质量的自我监控，出现保洁质量问题时，单位有权扣除相应的保洁费用。

（3）保洁服务人员应充分了解并研究站位的运行情况和使用的建筑材料的特性，根据不同性质的建材而选用不同的清洁用具和保洁工具。

（4）如遇火警、水管爆裂、迎接参观检查、突击清洁、因传染疾病突发的清洁消毒工作等特殊情况，中标服务单位要组织突击小组配合救助站搞好特殊清洁工作。

（5）保洁服务人员必须服从站内安排要做到随叫随到。

（6）保洁服务人员在服务过程中如果损坏任何设备或物品要做出相应赔偿。

（7）户外地面以干式清扫为主，户内地面以清水湿式拖抹为主，当地面被血液、呕吐物、分泌物、排泄物污染时及时用消毒液清洁消毒。

（8）清洁工具物料如扫帚、垃圾铲、地拖及地拖桶、手套等按使用场所不同，进行分类、编号、做好标识、严禁工具混运，以避免交叉感染。

（9）发现基本设施需要（排气扇，水龙头、电源开关、灯、地面、墙、门、窗等）维修问题，及时向负责科室报修。

（10）在作业时要尽量减少噪音。

（11）如有排水管道堵塞或流水不畅，立即上报相应部门，并积极采取清扫及疏通措施，消防设施（灭火器）擦拭完毕后，要放回原处。如拾到任何物品，上交站内处理。

（12）不定时进行巡视检查，发现问题及时处理。

5、中标服务单位所需的清洁设备配备和人员配备要求为保证服务质量，中标服务单位必须配备满足保洁工作要求的设备和对人体无害的清洁消毒用品（不包含站内厕纸、干手纸、洗手液）。 中标服务单位应当安排足够的人员满足保洁工作要求，男性不得大于 60 岁，女性不得大于55 岁，原则上不得少于5（含苗木养护）人，其中一人需持有C1驾照、驾龄5年以上。

（1）提供站内安排的临时应急驾驶救助车辆服务。

（2）国定节假日中标服务单位应安排人员做好相关保洁服务。

（3）中标服务单位要加强对保洁人员的安全教育培训和管理，严格按照有关要求进行作业。保洁人员在作业期间应穿着统一式样和标识的工作服。

附件1：

园林绿化服务标准及要求

第一章树木养护

第一节树体保护

1、树体保护应贯彻防重于治的精神，做好宣传教育工作，使人们认识到“保护树木，人人有责",做好对各种自然灾害的预防工作。

2、对树体上出现的伤口应清理后用药剂消毒，涂保护剂或抹灰膏，做到早治防止扩大。

3、发现树洞要及时修补，防止腐烂进一步扩大，对腐烂部位应按外科方法进行处理。

第二节灌溉与排水

1、根据不同树种、土地条件、季节差异和生长状况及时进行，并要一次浇透。

2、树种浇水前应先松土、围堰，做好积水坑。

3、夏季浇水宜早、晚进行，高温季节严禁中午浇水，对蒸发量大的草花和树种要勤浇水；冬季浇水宜中午进行，入冬前必须浇一次灌冬水。

4、草坪浇水必须浇透根系层，冷季型草坪在春秋季充分浇水，暖季型草坪夏季要勤浇水。草坪修剪后要及时浇水。

5、对名贵树木、新种树木，视天气干旱情况和植物生长情况对树干和树体进行喷雾。

6、球类、色块等植物每周进行冲洗蒙尘，保持叶面整洁卫生，色泽光洁。

7、浇水作业过程中水流不能过急，以防止地表泾流，避免对路面造成污染，如有污染需及时整改。

8、树木周围雨后积水应及时排除。

第三节松土、除草

1、树木根部周围的土壤要保持疏松，每年松土不少于4次。春、夏、冬季必须松土一次。易板结的土壤在蒸腾旺季须每月松土一次，松土深度以不伤根系生长为限：乔木30cm以上，花灌木15cm以上，草坪10cm以上。松土范围：乔木为树穴直径1.5米范围以上，花灌木为植株冠幅。

2、乔灌木下、草坪、草花内的杂草、缠绕树木的各类藤蔓必须及时铲除。

3、草坪杂草应及时连根清除，做到除早、除小、除净，草坪覆盖率不低于98%,集中空秃不大于0.1平方米。

4、树穴、模纹色块、绿篱、草花等与草坪交界边线每年要2-3次切边，并全年保持树穴工整，切边清晰。

第2.3.5条使用化学除草剂时必须保证园林植物的安全，不得对植株产生危害。

5、除掉的杂草应及时清理、运走、掩埋或异地制肥。

第四节施肥

1、施肥应根据不同的树种、树龄、生长势和土壤理化性质而定。

2、树木休眠期和种植前，需施基肥。生长期可按植株的生长势施追肥，花灌木应在花前、花后进行施肥。

3、各类绿地应以施腐熟有机肥为主，应用微量元素和根外施肥技术，推广应用复合肥料和长效缓释肥料。

4、树木施肥应先挖好施肥环沟，其外径与树冠幅相适应。环沟深、宽均为25-30CM,除根外施肥外，肥料不得触及树叶，施肥宜在睛天进行。

5、草坪主要施肥时期在春秋季，施肥可采用撒施和根外追肥，每次修剪后需立即施肥，不发生明显的肥害现象。6、每年冬春两季施腐熟有机复合肥不少于2kg/平方、氮磷钾复合肥不少于45g/平方。

第五节修剪

1、乔木类主修剪内膛枝、徒长枝、病虫枝、交叉枝、下垂枝、扭伤枝及枯枝烂头。枝条修剪时，切口必须靠节，剪口应在剪口芽的反侧呈45度倾斜，剪口要平整，不拉伤树皮，截口涂抹防腐剂。一般乔木每年修剪不少于2次，休眠期修剪以整形为主，可稍重剪；生长期修剪以调整树势为主，宜轻剪。修剪要避开树木伤流盛期。行道树要求分枝点高度留养一致，不影响交通。生长季节及时剥芽(含脚芽)、去蘖、疏枝，芽长不超过10cm。

2、花灌木类秋冬季修剪应促枝叶繁茂，分布均匀，要有利于短枝和花芽的形成，遵循“先上后下，先内后外，去弱留强，去老留新”的原则进行修剪，生长季节及时剥芽(含脚芽),芽长不超过10cm。

3、绿篱、地被及时修剪，促其分枝，保持全株枝叶饱满，加速覆盖。球形灌木应常年保持形态完整，修剪应注意促其生长，保证球形丰满。色块灌木应保持一定高度，常年保持完整，曲线清晰流畅，无缺株、无空洞、无脱脚。特殊造型的绿篱要逐步修剪成形。

4、草坪修剪在生长季节，应采用条纹状交叉修剪方式，按三分之一原则适时进行修剪，修剪后高度宜为5-7cm,年修剪次数：冷季型为40次(冬季12-2月，2次/月；春季3-4月，3次/月；5-6月，5次/月；夏季7-8月，2次/月；秋季9-11月，5次/月),暖季型为20次。

5、修剪剩余物要及时清理干净，保证作业现场洁净，防止滋生病虫害。

第六节防护设施

1、新栽、倾斜树木必须进行扶正支撑；乔木、竹类植株等必须有防台措施。支撑所用材料须做到合理、美观，不伤及到树木本身，支撑所用材料应在规定时间内拆除(一般为2年)。

2、高大乔木在风暴来临前夕，应做好防止吹倒的预防工作，采取立支柱、绑扎、疏枝、打地桩等综合措施，发现问题及时解决。风暴后，应分轻重缓急进行抢救，对树体歪倒的树木及时扶正。

3、易受冻害的树木，冬季应采取根际培土。

4、枝叶积雪应及时清除，有倒伏危险的树木应立支撑保护。

第七节死树的处理和补植、移植

1、街头绿地以及公园、广场等主要景点的死树应连同根部及时挖除，并填平坑槽。

2、枯死的大树和古树名木在挖除前，必须报市园林绿化主管部门审批，不得擅自挖除。

3、补植、移植树木应选用原树种，规格相近，并按《城市园林绿化工程施工及验收规范》(CJJ/T82-99)规定施工。

4、枯死植物应及时挖除并补植，枯枝残叶、残花要随时清理。

第三章地被植物和草坪养护

第一节地被植物

1、地被植物在未覆盖前，每年应及时进行松土、除草，松土除草时要防止损伤根系和地下茎。

2、天气干旱、土壤干燥时要适时、适量浇水。早春发芽前要施肥，生长季节采取薄肥勤施。

3、枯死植物应及时挖除并补植，枯枝残叶、残花要随时清理。

4、木本地被植物应在冬季休眠期修剪，应使植株在生长期间保持高度不超过60cm的低矮状态。

5、球根、宿根类地被植物，经3-4年生长后，根部拥挤以致影响其正常生长时，必须按不同类群的生理习性进行分株或更新移植。

第二节草坪管护

1、草坪在生长季节，应按三分之一原则适时进行修剪，保持一定的高度，一般控制在5-7CM。修剪要平整，边角无遗留，草屑应及时运出、除净。

2、草坪中的树坛、花坛边缘应进行切边，保持线条清晰、整齐。

3、每年秋、冬季可采用刺孔在草坪上打洞，增加草坪土壤的透气性，促进草坪生长。枯草层每年一、二次用耙或疏草机清除出草坪。

4、草品种由救助站指定，播种前须将原草坪修剪至2-3cm,并进行疏草、打孔处理，经救助站检验合格后方可进行播种，草籽播种要均匀，播种后覆细土(砂)1-2cm,做好后期水肥管理和日常养护工作，确保出芽率90%以上。

第四章花坛和花卉养护

第一节花坛

1、根据花坛的分级标准，制定花坛分级养护的技术措施和管理标准。

2、换花移栽前必须深翻细耙，除尽土中石块、草屑、残茎、落叶等杂物，并施足基肥。

3、花坛的防护设施应保持清洁完好，并尽量保证行人和游客的安全。

4、立体花坛要与周围环境相协调，设置在路边的立体花坛不得影响交通视线，立体花坛要稳固、防止大风刮倒。

5、主要花坛换花时空置期在3天之内，花卉覆盖率为90%以上。

第二节宿根花卉

1、应根据宿根花卉不同品种的开花结实、越冬休眠等生长习性，采取相应养管措施。

2、宿根花卉开花后，对不具观果价值的品种应及时修剪残枝、残花、残果。

3、宿根花卉进入休眠状态后，应及时清除地上部枯枝、残叶。

4、对根蘖成丛的宿根花卉，宜结合调整栽植密度，于休眠期进行分墩重栽。

5、冬季宜对耐寒性差的宿根花卉培土保墒、防寒。

6、对宜倒伏的宿根花卉应适时修剪。对有二次开花习性的宿根花卉应在花后适时进行修剪。

7、宿根花卉生长期间应进行追肥或叶面施肥。

8、应根据土壤墒情适时浇水。喜湿的品种应在生长期保持充足的水分供给。宿根花卉必须浇返青水和冻水。

第三节草花

1、各类花卉的种植，在最高气温25C以下时可全天种植；当气温高于25C时，应避开中午高温时间，宜在早晨、傍晚或阴天进行，移栽后应立即浇透水，浇水时防止土壤冲到茎叶上，保持植株清洁。

2、草本花卉需摘心的品种(如一串红、菊花)应及时摘心。对株型高、花茎长、花朵大的品种(如菊花),应用支柱固定。

3、选择生长健壮的花苗移栽，花苗需带花蕾方可移栽，应及时摘除残花和修剪黄叶，缺株要及时补栽，保持草花区域的清洁、完整。

4、应对栽于篱垣和棚架的攀缘草花采取适宜的牵引措施。

5、应适时浇水、施肥或叶面施肥。

6、花卉生长盛期要及时松土除草，施追肥后立即喷洒清水，并做好病虫害的防治工作。

7、及时更换草花，观叶类必须在开花前掉换，观花类必须在花朵凋谢前掉换。

8、及时清运草花种植区域多余泥土，使其不高于周边草坪。

9、二月兰等草花覆盖率应达到90%以上，基本不见裸土，要求植株高度和花期基本保持一致、花色均匀无杂色。

10、花卉应做到图案清晰、色彩鲜艳、花朵繁茂、花期一致。花境搭配科学、层次分明、高矮有序。

第五章防止污染和防治病虫害

第一节防止污染

1、绿地内的排污管网和排水管网应保证通畅、有效，不得有漏点。

2、绿地周围如发现有危害植物生长的废气时，应及时向环保部门报告，防止污染，必要时应调整种植抗有害气体的植物种类。

3、树木根际附近不得有堆放盛有废液的容器、废渣和其他有害植物生长的物质。

4、施用化肥、药剂要合理，不得污染环境。有机肥必须腐熟后使用，不得使用人粪尿和国家明令禁止使用的药品。

5、加强肥料、药剂使用管理，对化肥农药等包装物统一收集堆放，并由专业单位回收，建立肥料、药剂进出仓库使用管理台账。

第二节防治病虫害

1、贯彻“预防为主，综合防治”的原则。

2、引进和输出种苗，必须严格遵守有关植物检疫法规和有关规章制度。

3、做好园林植物病虫害的预测、预报工作，密切注意周边地区的病虫害发生情况，制订好防治计划。

4、加强观察，局部发生严重病虫害地区必须及时治理，以防止扩大蔓延。

5、严禁使用剧毒化学药剂和有机氯、有机汞化学农药，使用化学农药应按有关安全操作规定进行作业。

6、发现大面积的病虫害应及时通知周边地区。

7、及时清除病虫害枝条或植株并按要求集中焚烧处理。

第六章设施维护与垃圾清运

1、亭子、廊道、座椅、园灯、园路、侧石等每周一次巡查，发现损坏及时联系站内人员修复，保持整洁无杂物。对危险隐患部位设置安全防范警示标志。

2、建立日、周、月检查日志，保证设施运行正常。

3、喷泉、喷灌系统做好日常巡查、建立巡查日志，及时发现及时报修；喷泉、喷灌系统长时间不工作的状态下的及时检修。

4、清运垃圾：绿地无杂物堆料、枯树枯枝堆积等现象，绿化管理产生的垃圾及时清运，确保绿地清爽整洁。养护作业产生的作业垃圾由乙方自行解决。

第七章技术档案

1、建立完整的园林植物养护技术档案，及时收集、整理和积累资料，总结经验。

2、对绿地落实专人专管，进行动态养护管理，全天候作业，建立绿化养护管理与作业人员档案，人员变更及时更新。

**（二）车辆驾驶服务标准**

提供租赁或救助站自有车辆驾驶服务，驾驶员应持有C1及以上驾照，驾龄不低于5年。年龄男不得大于 60 岁，女不得大于55岁，原则上不得少于3人。

要求：维护站内车辆安全及正常维护、保养和检修，保障公务及时用车。

1、按时到岗，不擅自离岗，随时待命，保证公务及时用车。

2、保持车辆整洁，保持车内、车外和引擎的清洁。

3、爱惜站内车辆，平时要注重车辆的保养，经常检查车辆的主要机件，确保车辆正常行驶。

4、出发前，驾驶员应做好出车准备，应确认路线和目的地，选择最佳的行车路线。收车后，做好相关工作。爱护车辆，注意节约，及时保养，卫生清洁。

5、发现所驾车辆有故障时要立即检修。车辆维修按照站内相关文件执行。

6、出车在外或出车归来停放车辆，一定要注重选取停放地点和位置，不能在不准停车的路段或危险地段停车。驾驶员离开车辆时，要锁好保险锁，防止车辆被盗。

7、驾驶员对自己所开车辆的各种证件的有效性应经常检查，出车时一定保证证件齐全。

8、驾驶员驾车一定要遵守交通规则，文明开车，不准危险驾车(包括超速、追尾、争道、赛车等),行车中严禁接打手机，如需接打应观察好路况停车接打。

9、严格遵守驾驶证所规定的准驾车型,一天内不允许每名驾驶员驾驶车辆总时间不得超过8小时；连续驾驶车辆3小时必须停车休息，休息时间不少于10分钟，避免疲劳驾驶。在弯道上不准超车，在高速公路要保持车距，不准长时间占超车道行驶，不准掉头或逆行。

10、晚间驾驶员要注重休息，不准开疲惫车，不准酒后驾车。

11、驾驶员因违反交通规则需缴纳的罚单需由驾驶员或中标服务单位自己负责,如因工作需要等特殊情况驾驶员说明情况后特殊对待。

12、车内不准吸烟。本站内员工在车内吸烟时，应当即礼貌制止；站内外的乘客在车内吸烟时，可婉转告知本站内陪同人，但不能直接制止。

13、驾驶员不能因私事开公车，违者将按相关规定做出严肃处理。

14、驾驶员出车执行任务，遇特殊情况不能按时返回的，应及时向站内相关负责人报告，并说明原因。

15、驾驶员未经相关负责人批准，不得将自己保管的车辆随便交给其他人驾驶，否则造成一切后果由驾驶员承担全部责任。

16、驾驶员所有因公费用（停车费、过路费、加油、修理等）必须以正式有效凭证作为报销凭证，由驾驶员整理粘贴报销凭证后交相关人员审核签字，方可报销。

17、护送返乡以外的其他时间，驾驶员或中标服务单位应对专门救助车辆定期进行保养、保洁，确保车辆正常使用与车容整洁、车辆整洁参照保洁服务内容要求。

18、完成站内交办的其他临时性工作。

**（三）食堂服务标准**

1、服务内容

（1）服务综述

为救助站提供职工及救助对象食堂就餐和送餐等服务。

实际就餐早晚餐约10人、午餐约60人。

（2）服务要求

2.1服务人员每天根据实际就餐情况准备早、中、晚三餐，保证就餐人员吃好、吃饱；节假日根据值班人员及就餐人数安排准备早、中、晚三餐。早餐至少包含两种主食、一种汤类、小咸菜、煮鸡蛋、豆脑或豆浆等；午餐至少包含一荤（其中一主菜）、一素、一汤菜、鱼肉搭配、小咸菜、主食（包含馒头、花卷、米饭、煎饼及地方特色主食）等；中餐如提供包子为主食（需两种馅料一荤一素），可不提供主菜。晚餐至少包含一荤、一素、一汤或粥、米饭、馒头、煎饼等。每周内菜品不得重复，以上所有荤素菜均为热菜。

2.2服务人员每天按时（或根据救助站提出的就餐时间安排）提供优质餐饮服务，原则上应满足正常工作日及节假日早、中、晚三餐用餐需要，并负责食堂的日常保洁、卫生防疫和食堂设备安全维护工作，就餐环境必须达到国家规定卫生标准。

2.3服务人员应根据救助站安排，准备加班、临时性加餐等工作餐（含节假日）。

2.4服务人员应按救助站要求控制好用餐成本。

（3）人员要求

3.1中标服务单位按救助站要求合理配置专业厨师、帮厨、面点师、厨杂工等服务队伍。食堂最低需要厨师1 名、帮厨1 名；上班时间应严格遵守相关规定。厨师应具备职业资格证书，从业 3 年以上。年龄男不得大于 60 岁，女不得大于55 岁，原则上不得少于2人。

3.2所有中标服务单位服务人员必须通过相关部门体检，并领取餐饮行业《健康证》。外来务工人员必须具有公安部门颁发的居住证。

2、服务标准

（1）整体要求

1.1食堂及送餐卫生要严格执行《食品加工、销售、饮食业卫生五、四制》要求，中标服务单位在提供服务期间应做好所聘用人员的安全意识培训，规范操作，严防水、电、燃气事故，合理使用、维护餐厅设施，严格执行食品安全条例，合理存放、调配食材，保证食物新鲜、避免浪费，杜绝发生食物中毒情况。

1.2健全日常管理，设备使用保养制度，食材和易耗品使用及管理制度等，并做好相关记录。提供服务人员应严格按照食药监部门制定的餐厅管理规范标准执行，做好日常餐具消毒记录及留样记录，随时配合监管部门的例行抽查工作，确保食堂管理达到不低于卫生信誉度B 级标准。

1.3中标服务单位应了解服务人员的思想动态、工作表现、遵纪情况以及救助站其他合理要求，提供最佳服务。根据救助站的服务要求设定工作岗位，分配工作任务，并对服务人员的工作情况实行督查、检查、考核管理。服务人员应遵守救助站的规章制度。

1.4中标服务单位应对员工进行安全培训，按要求进行安全防护，发生任何人身安全事故，由中标服务单位承担全部责任。

1.5中标服务单位自行负责服务人员的居住、交通等生活事宜。

（2）质量要求

2.1菜谱安排，服务人员应根据季节不同合理调整和安排食谱，提供适时菜品，定期推出特色菜和新菜，每周菜谱需报救助站并根据救助站的需求和意见随时提出菜品调整要求。每周菜肴品种以救助站核准的菜谱为准。

2.2菜肴卫生，服务人员应注意产品保质期管理，生熟食分区分类保管，全程控制菜肴主、辅料及制作过程安全，无食物中毒或因食物引起的其他不良反应。不使用无过期及腐烂变质的食物。菜肴应口味好，咸淡适中，并保证饭菜热度。

2.3菜肴营养，服务人员应控制油及其他调味品用量，营养搭配合理。根据就餐情况，合理控制餐量，杜绝浪费。

（3）厨房作业区环境卫生

3.1厨房作业区分区明确，标注明晰，物品归类有序。

3.2生食物和熟食物的盛用容器、刀具严格区分，不得混用。

3.3厨房每餐后台面、地面要及时擦干净，刀具、机械用具、盛用器皿等使用后用热水洗净并消毒保存。

3.4厨房排水保持畅通，污水及时倒入污水池，不积存脏水污物，厨房地面、墙壁无污物。

3.5餐厨人员进入厨房作业区必须着工作服，配备口罩、帽子。工作服保持整洁干净，禁止穿工作服离开厨房、食堂或做与制作饭餐无关的工作。

3.6餐厨人员做好个人卫生，不留长指甲，工作前或工作中接触脏物后必须洗手、不得对着食物咳嗦、打喷嚏，不能用工作服擦鼻涕、擦汗、擦手或厨具等，不能随地吐痰、吸烟、喝酒。

（4）就餐区环境卫生

4.1餐厅餐桌椅摆放整齐、桌上物品摆放有序。

4.2使用后的餐具及时收拢放置，餐厅地面、墙壁无污物.

4.3餐具整洁干净，摆放有序，每餐洗净后及时进行消毒。

4.4餐厨人员着工作服，工作服保持整洁干净。

4.5餐厨人员搬送餐食和餐具前必须洗手。

（5）日常行为规范

5.1食堂服务保持有岗有人有服务，服务规范，程序完善。举止文明，接受救助站对餐饮质量、服务等方面的建议，并及时整改。

5.2上班着干净整洁的工作服，语言要规范。

5.3服务人员在工作中要维护好食堂就餐秩序，就餐期间服务人员要做好巡查，及时发现各个角落的卫生问题，及时打扫餐盘、餐桌椅及被污染地面。

5.4工作期间餐厨人员要坚守岗位，按照分工做好本职工作，上岗期间不干私活，不私自外出，不在工作期间闲聊、刷手机等。

5.5下班后和设备使用完后落实关气、关电、关水、关门检查制度，预防火灾、偷盗事件发生。

（6）节能管理要求

节约使用水电暖和空调，发现浪费现象由服务人员支付费用。

3、厨房设备供应及原材料采购

（1）厨房设备供应。救助站提供厨房（包含所有炊事设备）、餐厅等用餐场所，服务人员在服务期内应妥善使用并保管好，如有遗失、损坏，服务人员负责赔偿（属自然损耗由自行负责）。

（2）厨房食品原材料由救助管理站负责采购，餐厨人员应根据菜谱要求合理提供采购品种和数量，避免浪费，餐厨人员应合理存放菜品原材料，不得变质。

4、违规及损失处理

（1）救助站将对食堂餐厅进行定期和不定期的卫生检查，检查范围包含食堂内和食堂周边环境卫生。食堂内加工区、用餐区环境卫生、从业人员个人卫生、食堂“三防”措施、食品卫生、库房卫生、更衣室和洗消间卫生等。如检查发现卫生不达标、不合格或存在违反食堂管理制度情况，可对服务人员进行罚款，罚款从服务价款中扣除。

（2）服务人员给救助站造成的经济损失，由中标服务单位负责赔偿。

（3）服务人员有下列情形之一的，救助站可立即通知并退回：在试用期内不符合救助站工作要求的；严重违反救助站劳动纪律、规章制度的；严重工作失职，营私舞弊，给救助站造成重大经济损失的；发生其他应退回的事宜。

5、服务考核及后续管理

服务考核：救助站不定期组织本食堂就餐人员对服务人员进行服务评价考核，超过30%就餐人员不满意，责令服务人员进行整顿，对相关责任人进行处理或更换。

**（四）护理服务**

1、准入条件：

（1）初中及以上文化程度，身体健康，无传染病及非传染病原携带者，无残疾，持有二级以上医疗机构出具的健康检查合格证；

（2）服务意识强，工作认真负责，语言表达清楚，有一定的沟通技巧及应变能力；

（3）凡从事护工岗位工作的人员，应经过相关培训上岗，若已取得《护工岗位合格证》，则无需培训；

（4）女救助区需安排2名女护理人员，年龄要求不得大于55岁，男救助区需安排2名男护理人员，年龄要求不得大于60岁，有相关工作经验者优先。

2、工作要求：

护工需对救助区全体受助人员、物品负责，其职责如下：

（1）做好值班前准备，按时交接班，不得迟到、早退、空岗，认真办理交接手续，清点物品，及时了解受助人员情况。

（2）受助区的日常卫生清洁及消毒：受助区每日每房间均日常打扫卫生；掌握清洁、消毒、灭菌知识、紫外线消毒方法，做好个人防护。

（3）受助人员卫生管理和生活护理：洗脸、刷牙、洗头、梳头、床上擦浴，淋浴、更换衣服等；协助进餐；便器使用，清洁消毒，无生活自理能力人员临时护理等，床单、被褥等生活用品做到一人一清洁。

（4）坚守岗位，服从管理，不得擅离职守，按规定着装、整洁，举止端正，文明礼貌。

（5）配合工作人员按规定接收、安置新求助人员，做好点名、验收、登记、审核、安检等工作，办理交接手续，上报存档。

（6）文明管理，严禁体罚、打骂受助人员，禁止无关人员进入救助区。

（7）负责管理受助人员日常生活，处理突发事件，发现问题及时解决，遇重大问题及时汇报，并做好记录。

（8）了解受助人员情况、动态做好记录，发现问题及时请示汇报。

（9）严禁喝酒、打闹、娱乐活动和干私活，未经单位同意不准由他人代班。

（10）接到重要电话要做好详细记录，属紧急电话及时汇报。

（11）负责受助人员的生活起居，组织受助人员参加各项文娱活动；值夜班人员必须按规定检查就寝情况，防止事故发生。

（12）对救助人员生活区域的休息室、门厅、走廊、卫生间、洗浴间实行动态保洁，做到无污渍、无杂物，卫生整洁。

（13）保持物品设施清洁卫生，垃圾日产日清。

（14）床单被罩等床上用品每周至少更换清洗2次，并同时对休息室进行消毒。

（15）院内卫生每日打扫一次，无纸屑、落叶、垃圾,受助人员宿舍卫生标准及要求参照保洁及绿化服务内容。

3、护理标准：

（1）受救助人员个人卫生护理标准：无长发；无长指甲；无眼鼻分泌物；无异味；无污垢；无缺衣少扣；无尿布疹；无虱子；无跽鞋、拖鞋；无护理不当并发症。

（2）帮助行动不便受助人员更换衣物与就餐，帮助进行个人卫生清洗、如厕，协助受助人员进行基本生活。

（3）床单保持清洁、平整，无污迹、无破损，床上床下无杂物堆放，床头牌与受救助人员姓名一致，发现损坏及时补换，床垫、被褥定期清洗、暴晒。

（4）完成基础护理工作及非技术性护理工作。

（5）按站内要求随时做好受助区保洁工作，保持室内及院落干净、整洁。及时更换清洗床套、枕套、沙发套等。

（6）协助生活不能自理的受助人员完成生活所需如：送便器、倾倒大小便、协助其进餐、清洗餐具、洗浴、洗衣等。

（7）发现受助区打架滋事现象要及时制止，制止无效的要及时上报，最大限度的保障受助人员安全。

（8）下班时协助值班人员做好各项交接工作

4、提供其他临时性护理服务

标准要求参照上述执行。

**（五）保安服务**

1、持有保安证，身体健康，无犯罪记录，能够适应轮班工作制度及突发情况下的体力活动。

2、能够熟练执行巡逻任务，熟练使用各类安全监控设备（如闭路电视、报警系统等），及时发现并报告异常情况。

3、按照既定的巡逻路线和时间表，对责任区域内的公共区域、重要设施、出入口等进行定时巡逻。

4、记录巡逻和监控中发现的任何异常或可疑情况，并及时向上级或相关部门报告。

5、掌握基本的急救知识和技能，能够迅速、冷静地处理突发事件，如火灾、盗窃、斗殴等，并能按照既定程序向上级汇报。

6、对所有进出责任区域的人员进行身份验证，包括但不限于员工、访客、供应商等，确保只有授权人员能够进入。

7、对于车辆进出站内，需具备一定的交通指挥能力和安全意识，确保车辆按规定有序通行及停放。

8、对携带物品进出的人员进行适当检查，防止违禁品、危险品或未经许可的物品进入或带出。

9、管理车辆进出，包括停车场的车辆停放秩序和安全管理，确保车辆进出有序，避免交通堵塞或安全事故。

10、严格执行站内考勤制度，无迟到早退现象，不无故旷工，有事需要提前清洁。

11、不参与赌博等不良行为，不做影响救助站工作形象的事情。

12、衣着整洁、仪表端正，不着奇装异服、留怪发或长发披肩，保证个人卫生整洁。

13、要按站里要求及时参加安全生产培训和活动，认真学习安全生产知识，提升安全意识。

14、发现安全隐患和安全问题要第一时间报告。

15、不准私拿公物，私卖废品，如发现，要照价赔偿，站内拾到的物品，要及时上交。

16、定时对责任区域进行巡逻，包括但不限于办公区、公共区域、停车场、出入口等，确保无异常情况。

17、对携带大件物品或可疑物品的人员进行询问和检查，防止安全隐患。

18、对巡逻和监控中发现的可疑人员、物品或行为及时上报并采取相应措施。

19、定期检查安全设施（如摄像头、门禁系统、消防器材、报警系统等）的完好性和功能是否正常。

20、对发现的问题或故障及时上报，并协助专业人员进行维修或更换。

21、确保紧急出口、疏散通道等安全设施畅通无阻，符合安全标准。

22、公共设施（水管、路沿、排水管、房屋、垃圾桶、广告栏）等损坏情况，要第一时间向救助站报告。

23、熟悉并掌握救助站应急预案的内容，了解各类突发事件的应对措施和流程。

24、在突发事件发生时，迅速启动应急预案，按照预定程序进行处置，如疏散人员、控制现场、报警等。

25、与消防、公安等外部救援力量保持紧密联系，协助其进行救援和调查工作。

26、维护责任区域内的公共秩序，防止滋扰、斗殴、喧哗等扰乱公共秩序的行为发生。

27、管理公共区域的卫生和整洁，确保环境舒适、整洁有序。

28、准确记录巡逻、监控、出入口管理等工作中的各项信息，如时间、地点、事件详情等。

29、定期向救助站提交工作报告，包括巡逻记录、监控日志、异常事件报告等。

30、严格保守秘密，不得翻阅救助站工作资料，泄露工作秘密。

**（六）消防控制室操作值班人员**

1、服务要求

（1）须持有相应等级的消防职业资格证书，以满足国家标准和行业要求。

（2）具备自动化控制、消防工程等相关专业知识和技能，能够熟练掌握消防设备的操作和维护方法。

（3）身体健康，无影响工作的疾病或残疾，能够适应消防控制室的工作环境和工作强度。

（4）在紧急情况下能够保持冷静、果断和勇敢，迅速做出决策和处理措施。

（5）具备承受工作压力的能力，保持良好的心态和情绪。

（6）具备良好的沟通能力，能够与相关人员进行有效的沟通和协调，确保信息的准确传递和任务的顺利执行。

（7）实时监控火灾自动报警系统、消防联动控制系统等设备的运行状态，确保设备的正常运行。

（8）密切注视消防主机（监控录像）系统的运行状态，严禁擅离职守。

（9）对消防控制室设备及通讯器材等要进行经常性的检查，定期按规定作好系统功能实验，确保设备正常运行。

（10）认真填写消防控制室值班记录表，包括系统运行情况、报警处理情况等。

（11）及时发现并处理异常情况，如火灾报警信号、设备故障等。

（12）及时确认和处理火灾报警信号，按照应急预案进行响应，确保火灾得到及时有效的控制。

（13）逐日逐班记录设备检测及运行监测情况，交接班记录必须及时、准确、详细、完整、清楚。

（14）熟练使用消防器材，如灭火器、消防栓等，参与初期火灾扑救。在发生紧急事件时，立即上报并引导人员疏散，确保人员安全。

（15）妥善保存中控室各种报警设备的自动记录、监控录像资料，以备后查，严格遵守消防监控室的保密纪律。

（16）熟练掌握消防设备的操作方法，在需要时进行操作，如启动自动喷水灭火系统、气体灭火系统等。

（17）发现设备故障时，及时采取措施进行排除或通知相关人员进行维修，确保设备的完好性和可靠性。

（18）认真填写值班记录，包括系统运行情况、报警处理情况、设备检查情况等，确保记录的准确性和完整性。

（19）期进行消防设施的巡查，确保其正常工作，包括消防水池、消防水箱、泵组、防烟排烟风机等设备。

（20）在火灾等紧急情况下，迅速启动应急预案，组织人员进行疏散和灭火，确保人员和财产的安全。

（21）参加消防培训和学习活动，提高自身的业务水平和技能水平，了解最新的消防技术和知识。

（22）向上级领导报告工作情况，提出改进建议，确保消防控制室工作的持续改进和优化。不可偷拿站内物品。

（23）在工作中不准吃拿卡要，不准接受服务对象礼品、宴请。

（24）不参与赌博等不良行为，不做影响救助站工作形象的事情。

（25）衣着整洁、仪表端正，不着奇装异服、留怪发或长发披肩，保证个人卫生整洁。

（26）要按站里要求及时参加安全生产培训和活动，认真学习安全生产知识，提升安全意识。

（27）严格执行站内考勤制度，无迟到早退现象，不无故旷工，有事需要提前请假。

（28）严格遵守国家有关法律、法规和单位的各项规章制度，确保消防控制室工作的合法性和规范性。

（29）严格保守秘密，不得翻阅本岗位之外救助站工作资料，泄露工作秘密，未经救助站允许，严禁自行拍摄救助站一切内部监控等信息，不得利用各种手段外传救助站内任何视频资料等。

**七、工作时间要求**

1、保洁、绿化岗位工作时间：

工作日 上午8:30—11:30，

下午2:00—4:30

节假日三日内需最少到岗服务一天

2、驾驶岗工作时间：

工作日 上午8:30—11:30，

下午2:00—4:30

非工作时间按照站内备勤值班表备勤。

3、保安、消防监控岗、护理岗工作时间：

全年

上午8:30—次日8:30

4、厨师和帮厨工作时间：

全年

早上6:30-8:00

上午8：30—1：30

下午16：00-18：30

**八、项目实施其他要求**

1、中标供应商承担用人产生的各类风险和责任，因工作人员违规、违纪、严重失职给采购人造成经济损失或不良影响的，应承担赔偿责任。

2、中标供应商必须按照合同约定派驻一定数量且有相应资质的人员提供劳务，并将人员身份证明材料、学历证明材料逐一核对后连同花名册一同提供至采购人，后期未经采购人认可人员不得更换。

3、因劳务地点在采购人处，中标供应商承诺要求所派驻人员按采购人需求的工作时间和工作标准提供服务。

4、中标供应商应做好工作人员的思想教育、业务培训和组织好各项法律、法规的学习，做好跟踪服务，保证工作人员完成工作内容，遵守采购人各项管理规定。

5、中标供应商作为用人单位，承担一切劳动法上的义务、中标供应商与其服务人员签订书面劳动合同时，应告知相关责任义务。

6、由于中标人违约或因管理不善而造成采购人设施或财物损毁、缺失的，供应商应及时进行实物或货币赔偿；实物赔偿的品种、规格应与原设施相同。

7、中标供应商应与采购人签署保密协议。合同履行期间及终止后，中标供应商（包括但不限于成交供应商雇员、代理人、顾问等人员）必须采取措施对本项目服务过程中的数据、技术文档等资料保密，包括中标供应商因履行本合同所接触或知晓的采购人工作秘密。

8、若中标供应商违反保密义务，应当积极采取措施消除影响，并赔偿采购人因此遭受的全部损失（包括但不限于相应律师费用、差旅费等），采购人视情节轻重扣除剩余应付合同价款费用，并要求中标人赔偿，采购人可单方提前解除合同且不构成违约。

9、中标供应商须严格按照国家规定给员工购买各项保险，并自行负责其工作人员的一切工资、福利、工伤、疾病等一切责任。