

# 目录

一、投标文件目录和页码 .....	1
二、投标函 .....	14
三、投标保证金（汇款凭证或收据复印件） .....	16
四、营业执照（三证合一） .....	17
五、法定代表人证明书 .....	18
六、授权委托书 .....	19
七、投标人资格证明材料 .....	21
1、营业执照（三证合一） .....	22
附：国家企业信用信息公示系统信息查询结果截图 .....	23
2、参加招标活动前三年内（2016 年 1 月 1 日至开标截止日前 5 天），在经营活动中没有“行政处罚记录”、“列入经营异常名录信息”、“列入严重违法失信企业名单（黑名单）信息” .....	37
3、近 3 年内（2016-2018 年）具有从事国内四星级酒店（含）以上或国际相当于四星级品牌的酒店委托管理成功经验或案例 .....	39
3.1****酒店管理项目 .....	40
3.2****酒店管理项目 .....	52
4、未被列入南航供应商黑名单（在有效期内）承诺函 .....	54
八、投标人须按照“投标人资格要求”中的要求逐项提供对应的证明材料（复印件并加盖公章） .....	55
1、营业执照（三证合一） .....	55
附：国家企业信用信息公示系统信息查询结果截图 .....	56
2、参加招标活动前三年内（2016 年 1 月 1 日至开标截止日前 5 天），在经营活动中没有“行政处罚记录”、“列入经营异常名录信息”、“列入严重违法失信企业名单（黑名单）信息” .....	70
3、近 3 年内（2016-2018 年）具有从事国内四星级酒店（含）以上或国际相当于四星级品牌的酒店委托管理成功经验或案例 .....	72
3.1****酒店管理项目 .....	73
3.2****酒店管理项目 .....	85

4、被列入南航供应商黑名单（在有效期内）承诺函 .....	87
5、非联合体投标承诺函 .....	88
6、不存在下列情形承诺函 .....	89
<b>九、报价书《开标一览表》 .....</b>	<b>90</b>
<b>十、酒店式物业管理服务方案 .....</b>	<b>91</b>
1、项目总体规划设想与经营管理思路及总体工作计划方案 .....	91
1.1 项目特点及现状分析及总体规划设想 .....	91
1.2 设定经营管理思路 .....	95
1.3 总体工作计划方案 .....	100
2、人员和岗位合理配置等情况 .....	128
3、项目负责人情况 .....	129
3.1 项目负责人简历 .....	129
3.2 总负责人酒店专业证书 .....	131
3.3 总负责人****酒店集团推荐信 .....	132
3.4 总负责人****酒店集团推荐信 .....	134
4、酒店服务团队资质素质 .....	136
4.1 服务团队名单 .....	136
4.2 团队人员缴纳社保 .....	138
5、员工培训计划与内部管理绩效考核制度 .....	140
5.1 员工培训计划 .....	140
5.2 内部绩效管理考核制度 .....	148
5.3 员工队伍稳定性承诺及有关措施 .....	162
6、酒店管理服务方案 .....	166
6.1 服务承诺 .....	166
6.2 服务标准 .....	175
6.2.1 服务质量标准一览表 .....	175
6.2.2 房务部对客服务标准 .....	177
6.2.3 客房精细化服务标准 .....	178
6.2.4 工和纪律 .....	182
6.2.5 前厅部工作时间检查标准 .....	183

6.2.6 房务中心精细化服务细则.....	184
6.2.6.1 前厅服务.....	184
6.2.6.2 客房服务.....	186
6.2.6.3 餐厅服务.....	189
6.2.6.4 工程维修服务.....	192
6.2.6.5 其他服务.....	193
6.2.7 设施设备维护保养和清洁卫生标准一览表.....	195
6.3 服务流程.....	196
6.3.1 前厅接待服务服务流程.....	196
6.3.2 客房服务流程.....	206
6.3.3 餐饮服务流程.....	210
6.3.3.1 总厨工作标准流程.....	210
6.3.3.2 食品原料、物料请购审批标准流程.....	211
6.3.3.3 餐厅卫生清洁工作标准流程.....	212
6.3.3.4 中餐点菜服务标准流程.....	213
6.3.3.5 零点服务工作标准流程.....	214
6.3.3.6 送餐工作标准流程.....	215
6.3.3.7 宴会接待标准流程.....	216
6.3.3.8 酒吧工作标准流程.....	217
6.3.4 康体服务流程.....	218
6.3.5 秩序维护管理.....	221
6.3.6 公区卫生服务流程.....	225
6.3.7 绿化养护管理服务流程.....	228
6.3.8 设施设备维护保养及工程维修管理服务流程.....	230
6.3.9 综合管理服务处理投诉服务流程.....	232
6.4 作业指导书.....	234
6.4.1 前厅接待服务.....	234
6.4.2 客房服务.....	265
6.4.2.1 岗位职责.....	265
6.4.2.2 服务流程.....	275

6.4.3 餐饮服务	279
6.4.3.1 各岗位职责划分	279
6.4.3.1.1 项目负责人工作职责	279
6.4.3.1.2 厨师长岗位职责	280
6.4.3.1.3 采购岗位职责	280
6.4.3.1.4 检验人员职责	281
6.4.3.1.5 库管岗位职责	282
6.4.3.1.6 清洗岗位职责	283
6.4.3.1.7 加工岗位职责	284
6.4.3.1.8 烹饪区岗位职责	286
6.4.3.1.9 面食岗位职责	287
6.4.3.1.11 食品安全管理人员职责	287
6.4.3.2 餐饮服务流程	288
6.4.3.1.1 总厨工作标准流程	288
6.4.3.1.2 食品原料、物料请购审批标准流程	289
6.4.3.1.3 餐厅卫生清洁工作标准流程	290
6.4.3.1.4 中餐点菜服务标准流程	291
6.4.3.1.5 零点服务工作标准流程	292
6.4.3.1.6 送餐工作标准流程	293
6.4.3.1.7 宴会接待标准流程	294
6.4.3.1.8 酒吧工作标准流程	295
6.4.4 康体服务	296
6.4.5 秩序维护管理	299
6.4.5.1 主入口（门岗）岗位操作规程	299
6.4.5.2 巡逻岗操作规程	300
6.4.5.3 巡逻岗操作规程	301
6.4.5.4 交接班操作规程	302
6.4.5.5 交接班制度	303
6.4.5.6 秩序维护员仪容仪表的规定	304
6.4.5.7 秩序维护员礼仪、服务规范	305

6.4.5.8 秩序维护员培训制度.....	308
6.4.5.9 军训、消防训练制度.....	309
6.4.5.10 秩序维护员军训考核标准.....	310
6.4.5.11 秩序维护工作检查标准.....	312
6.4.5.12 秩序维护应急措施.....	313
6.4.6 公区卫生服务.....	314
6.4.7 绿化养护管理.....	326
6.4.8 设施设备维护保养及工程维修管理.....	328
6.4.8.1 给排水系统巡检及维修.....	328
6.4.8.2 供配电设备系统的维修与保养.....	336
6.4.8.3 空调设备系统的维修与保养.....	354
6.4.8.4 燃气设备系统的维修保养.....	368
6.4.8.5 消防设备系统的维修保养.....	372
6.4.8.6 中水设备系统的维修保养.....	381
6.4.8.7 电梯设备系统的维保.....	384
6.4.9 综合管理服务.....	391
6.4.10 楼宇设施的档案管理制度.....	395
6.4.10.1 物业档案的建立与管理.....	395
6.4.10.2 档案资料管理制度.....	397
6.5 主要分项服务规范标准.....	402
6.5.1 前厅接待服务.....	402
6.5.2 客房服务.....	421
6.5.3 餐饮服务.....	427
6.5.3.1 总厨工作标准.....	427
6.5.3.2 食品原料、物料请购审批标准.....	428
6.5.3.3 餐厅卫生清洁工作标准.....	429
6.5.3.4 中餐点菜服务标准.....	430
6.5.3.5 零点服务工作标准.....	431
6.5.3.6 送餐工作标准.....	432
6.5.3.7 宴会接待标准.....	433

6.5.3.8 酒吧工作标准	434
6.5.4 康体服务	435
6.5.5 秩序维护管理	438
6.5.6 公区卫生服务	450
6.5.7 绿化养护管理	461
6.5.8 设施设备维护保养及工程维修管理	462
6.5.9 综合管理服务投诉标准	462
6.5.10 楼宇设施的档案管理标准	462
6.6 分项质量管理措施	463
7、管理区域内客房、会务、项目餐厅综合服务管理方案	473
7.1 客房服务方案	473
7.1.1 客房部的地位及服务	473
7.1.2 客房部各岗位工作职责	474
7.1.3 客房部各岗位工作流程	476
7.1.4 服务员清理程序	480
7.1.5 房间卫生检查标准	491
7.2 会议服务方案	498
7.2.1 会议服务	499
7.2.2 服务规范	507
7.2.3 会服人员仪容仪表规定	509
7.3 项目餐厅综合服务管理方案	510
7.3.1 各岗位职责划分	510
7.3.1.1 项目负责人工作职责	510
7.3.1.2 厨师长岗位职责	511
7.3.1.3 采购岗位职责	511
7.3.1.4 检验人员职责	512
7.3.1.5 库管岗位职责	513
7.3.1.6 清洗岗位职责	514
7.3.1.7 加工岗位职责	515
7.3.1.8 烹饪区岗位职责	517

7.3.1.9 面食岗位职责.....	518
7.3.1.11 食品安全管理人员职责.....	518
7.3.2 经营服务流程.....	519
7.3.2.1 采购验收流程.....	519
7.3.2.2 检验流程.....	520
7.3.2.3 清洗流程.....	521
7.3.2.4 粗加工流程.....	522
7.3.2.5 切配流程.....	523
7.3.2.6 烹调流程.....	524
7.3.2.7 面点房流程.....	525
7.3.2.8 餐具消毒流程.....	526
7.3.3 食品卫生安全的保证措施方案.....	528
7.3.3.1 员工守则.....	528
7.3.3.2 食品采购质量保证措施.....	529
7.3.3.3 食品采购与进货验收安全措施.....	547
7.3.3.4 原材料采购、保存和出入库安全保证措施.....	552
7.3.3.5 食品检验环节保证措施.....	553
7.3.3.6 食品入库质量保障措施.....	570
7.3.3.7 食品出库质量保障措施.....	571
7.3.3.8 食品储存质量保障措施.....	572
7.3.3.9 配套设施.....	576
7.3.3.10 烹调卫生质量保证措施.....	580
7.3.3.11 食品加工和制作安全保证措施.....	585
7.3.3.12 粗加工卫生安全保证措施.....	586
7.3.3.13 食品留样质量保证措施.....	587
7.3.3.14 食品卫生安全保证措施.....	588
7.3.3.15 人员卫生保证措施.....	589
7.3.3.16 人员管理保障管理措施.....	590
8、管理区域内公共秩序维护和消防安全防范及监控管理方案 .....	594
8.1 公共秩序维护方案.....	594

8.2 消防安全防范方案.....	600
8.3 监控管理方案.....	603
9、管理区域内环境清洁、绿化养护及消杀消毒方案 .....	604
9.1 环境清洁方案.....	604
9.1.1 楼内保洁方案.....	604
9.1.2 卫生间保洁方案.....	606
9.1.3 会议室保洁方案.....	608
9.1.4 电梯间保洁方案.....	611
9.1.5 活动场所保洁方案.....	612
9.1.6 垃圾清运.....	613
9.1.7 公共卫生保洁内容与频次标准.....	615
9.2 绿化养护方案.....	618
9.3 消杀消毒方案.....	620
10、管理区域内房屋本体、餐饮场所、共用设施设备的运行、维修养护方案 .....	625
10.1 房屋本体维护保养.....	625
10.2 餐饮场所设备设施维护保养.....	635
10.2.1 餐厅烟道清洁方案.....	635
10.2.2 保温工作台使用和维护保养方法.....	639
10.2.3 消毒柜维护保养.....	640
10.2.4 热水器维护保养.....	640
10.2.5 电烤箱维护保养.....	641
10.2.6 发酵箱维护保养.....	641
10.2.7 和面机维护保养.....	642
10.2.8 压面机维护保养.....	643
10.2.9 冰柜维护保养.....	644
10.2.10 制冰机维护保养.....	645
10.2.11 绞肉机维护保养.....	645
10.2.12 锅灶维护保养.....	645
10.2.13 调料拼台维护保养.....	646



10.2.14 蒸饭柜维护保养.....	646
10.2.15 保温热汤池维护保养.....	646
10.3 共用设备设施管理方案.....	647
10.3.1 给排水系统巡检及维修.....	647
10.3.1.1 服务要求.....	647
10.3.1.2 水泵水箱维修与保养.....	648
10.3.1.3 蓄水池清理.....	651
10.3.1.4 污水沉淀井清理.....	653
10.3.1.5 化粪池清理.....	654
10.3.2 供配电设备系统的维修与保养.....	656
10.3.2.1 整体要求.....	656
10.3.2.2 低压配电设备的巡检与维修.....	659
10.3.2.3 照明电路常见故障及检修.....	662
10.3.2.3.1 公共照明设备的巡查.....	662
10.3.2.3.2 照明电路的常见故障诊断与排除.....	663
10.3.3 空调设备系统的维修与保养.....	676
10.3.4 燃气设备系统的维修保养.....	690
10.3.5 消防设备系统的维修保养.....	694
10.3.6 中水设备系统的维修保养.....	703
10.3.7 电梯设备系统的维保.....	706
10.4 维护保养计划.....	713
11、设备、工具、物资材料配置情况 .....	729
11.1 设备配置方案.....	729
11.2 工具配置方案.....	737
11.3 物资材料配置方案.....	748
12、项目理解 .....	751
12.1 服务特点.....	751
12.2 管理难点.....	760
12.3 星级酒店服务管理方案.....	762
13、管理区域内各类应急预案、处置流程和善后处置方案 .....	767

13.1 各种应急预案.....	767
13.1.1 专项应急预案.....	767
13.1.1.1 消防灭火应急预案.....	767
13.1.1.2 突发刑事治安事件应急预案.....	780
13.1.1.3 大型活动安全事故应急预案.....	789
13.1.1.4 安全疏散应急预案.....	793
13.1.1.5 设备设施运行事故应急预案.....	799
13.1.1.6 涉水事故应急预案.....	808
13.1.1.7 突发公共卫生事件应急预案.....	812
13.1.1.8 破坏性地震应急处置预案.....	818
13.1.2 现场处置预案.....	822
13.1.2.1 火灾事故现场处置方案.....	822
13.1.2.2 刑事治安事件现场处置方案.....	827
13.1.2.3 安全事故现场疏散方案.....	835
13.1.2.4 设备设施运行事故现场处置方案.....	840
13.1.2.5 突发涉水事故现场处置方案.....	845
13.1.2.6 食物中毒事故现场处置方案.....	848
13.1.2.7 附件.....	851
13.2 处置流程.....	852
13.2.1 总则.....	852
13.2.2 组织机构及职责.....	854
13.2.3 预防与预警.....	858
13.2.4 应急响应.....	860
13.2.5 信息发布.....	864
13.2.6 后期处置.....	864
13.2.7 保障措施.....	865
13.2.8 培训与演练.....	867
13.2.9 奖惩.....	868
13.3 善后处置管理方案.....	870
14、开展增值性、和人性化及管家式有偿经营服务方案 .....	874

14.1 开展增值性服务方案.....	874
14.1.1 商务服务.....	874
14.1.2 贵重物品保管.....	875
14.1.3 到店行李服务.....	877
14.1.4 点烟服务规范.....	878
14.1.5 雨伞外借服务工作流程.....	878
14.1.6 打印、复印工作流程.....	879
14.2 人性化服务方案.....	880
14.3 管家式有偿经营服务方案.....	886
15、节能环保与智能物业管理系统方案 .....	898
15.1 具备面向客户端、员工端及管理端的酒店管理系统软件.....	898
15.2 节能降耗建议措施.....	901
15.3 绿色酒店管理业绩及服务标准.....	910
16、承接查验和接管验收方案 .....	915
16.1 承接查验方案.....	915
16.1.1 承接查验总体方案.....	915
16.1.2 物业承接查验应具备的条件.....	915
16.1.3 物业承接查验项目.....	916
16.1.4 承接查验内容、要求及方法.....	917
16.1.4.1 图纸资料交接.....	917
16.1.4.2 房屋本体及公共设施的承接查验.....	919
16.1.4.3 强电系统设备设施的承接查验.....	923
16.1.4.4 电梯系统设备设施的承接查验.....	928
16.1.4.5 安全防范系统设备设施的承接查验.....	929
16.1.4.6 消防系统设备设施的承接查验.....	934
16.1.4.7 综合布线设备设施的承接查验.....	940
16.1.4.8 给排水各系统设备设施的承接查验.....	943
16.1.4.9 钥匙的承接查验.....	947
16.2 接管验收方案.....	948
16.2.1 项目前期筹备工作计划.....	948

16.2.2 项目进场过渡期工作计划.....	950
16.2.3 入场培训.....	951
16.2.4 实物移交接管阶段.....	955
17、物业管理开办方案 .....	960
17.1 开办方案.....	960
17.2 工作计划.....	965
17.2.1 02 项目与 04 项目上人计划.....	965
17.2.2 开业前项目进度表.....	966
18、物业管理开荒方案 .....	967
18.1 开荒方案.....	967
18.1.1 开荒流程.....	967
18.1.2 开荒清洁方法及标准.....	970
18.1.3 开荒保洁验收标准及检查办法.....	975
18.2 工作计划.....	978
<b>十一、符合性评审自查表 .....</b>	<b>982</b>
1、符合性评审自查表 .....	982
<b>十二、商务评分索引表.....</b>	<b>983</b>
1、商务评审表 .....	983
2、注册资金证明文件 .....	988
3、酒店服务业绩 .....	989
3.1****悦酒店管理项目 .....	990
3.2****酒店管理项目 .....	1002
4、行业资信情况证明文件 .....	1004
4.1 纳税等级企业证明文件.....	1004
5、采购供应商证明文件 .....	1007
5.1 被列入南方航空采购网注册投标人名录证明.....	1007
6、酒店星级标准证明文件 .....	1008
7、企业综合实力 .....	1009
7.1 金钥匙证书.....	1009
7.2****酒店管理有限公司挂牌企业 .....	1010

7.3 住宿服务达标单位.....	1011
7.4****党政机关会议定点单位 .....	1012
<b>十三、技术评分索引表.....</b>	<b>1013</b>
1、技术评分索引表 .....	1013
<b>十四、用户需求响应表.....</b>	<b>1026</b>
<b>十五、合同响应表.....</b>	<b>1043</b>
<b>十六、投标人质疑承诺及程序指引 .....</b>	<b>1066</b>
<b>十七、供应商黑名单制度告知书 .....</b>	<b>1069</b>
<b>十八、投标商廉洁承诺书.....</b>	<b>1070</b>
<b>十九、人员配置情况.....</b>	<b>1071</b>
<b>二十、投标人认为有必要说明的其他资料 .....</b>	<b>1072</b>
1、开户许可证 .....	1072
2、分项报价表 .....	1073
2.1 投标报价.....	1073
2.2 人工成本合计.....	1074
2.3 客房.....	1076
2.4 餐饮后厨.....	1082
2.5 后勤.....	1090
2.6 保安工程.....	1096
3、商务、技术偏离表 .....	1099
3.1 商务条款偏离表.....	1099
3.2 技术条款偏离表.....	1104