

采购需求

说明：采购需求中标注★号指标为实质性要求，实质性要求任一项不满足的将被作为无效投标否决。★号标注在序号前，指本序号所有内容均为实质性要求；★号标注在段落前，指仅本段落内容为实质性要求。

一、采购标的

（一）采购标的

1. 标的名称

北京市清河管理处水务综合保障-食材费、食堂人员服务费。

2. 标的内容

配置 11 名食堂服务人员（厨师 6 人、面点师 5 人），提供食材采买、食堂餐食制作供应、食堂运行管理等餐饮服务，保障北京市清河管理处机关、海淀管理所、朝阳管理所、温榆河公园管理所职工食堂就餐，提高就餐质量，确保就餐安全。

3. 标的预算

采购标的预算金额 236.343551 万元。本预算为 2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日全年预算。

4. 标的所属行业

采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：餐饮业。

（二）项目背景

北京市清河管理处机关位于海淀区清河路 189 号，海淀管理所位于朝阳区奥运村街道仓营村 8 号院，朝阳管理所位于朝阳区立水桥西羊坊闸，温榆河公园管理所位于朝阳区孙河乡沙子营闸。

北京市清河管理处现有职工 125 人（正式工 117 人，编外工 8 人）。机关用餐人数 64 人，海淀管理所用餐人数 27 人，朝阳管理所用餐人数 24 人，温榆河公园管理所用餐人数 10 人。为提升后勤保障能力，拟通过采购引入符合资质的餐饮服务团队，以标准化、规范化的运营模式，从源头把控食材质量，为处机关和各管理所职工提供营养均衡、口味多样的餐食，降低食品安全风险，进一步提升

职工的就餐体验和满意度，为北京市清河管理处各项工作的顺利开展提供坚实的后勤支持。

（三）为落实政府采购政策需满足的要求

★1. 本项目专门面向中小企业采购。

2. 根据《财政部民政部中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号），残疾人福利性单位视同小微企业。

3. 根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号），监狱企业视同小微企业。

★4. 本项目采购不接受进口产品。

二、商务要求

（一）实施的期限和地点

1. 服务期限：2026年1月1日起至2026年12月31日止。本合同履行期限届满，如采购人未确定下一年度服务供应商，供应商须延续服务至与采购人确定的下一年度服务供应商完成交接之日为止。

2. 服务地点：北京市清河管理处机关、海淀管理所、朝阳管理所、温榆河公园管理所。

（二）付款条件

1. 付款进度

（1）食材费

食材费每两个月结算一次，实行先供货、据实结算的原则，以双方确认的实际配送清单为准进行结算支付。

（2）食堂人员服务费

第一次支付：合同签订后10个工作日内，支付合同金额的70%的首付款；

第二次支付：2026年8月31日前，支付至合同金额的95%；

第三次支付：2026年12月20日前，一次性支付全部剩余金额。

每期支付时，扣除该支付周期内应扣除的违约金、赔偿金等。

2. 付款方式：汇款方式。

3. 供应商应在每期支付前出具合法、有效的等额发票，采购人收到并确认供应商提供的发票合法有效后10个工作日内支付。如供应商未能出具有效发票，

采购人有权拒绝付款且不承担任何责任。

4. 在实际支付时，如遇北京市财政局、北京市水务局国库结账等特殊时期，具体支付将根据北京市财政局、北京市水务局有关规定调整执行。

三、技术要求

（一）基本要求

1. 采购标的需实现的功能或者目标

通过专业化餐饮服务，以标准化、规范化的运营模式，从源头把控食材质量，为处机关和各管理所职工提供营养均衡、口味多样的餐食，降低食品安全风险，进一步提升职工的就餐体验和满意度，为北京市清河管理处各项工作的顺利开展提供坚实的后勤支持。

2. 需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

（1）《京津冀食品经营许可和备案管理实施办法》；

（2）《北京市清河管理处食堂服务考核办法》。

（二）服务内容及要求

1. 服务内容

配置 11 名食堂服务人员（厨师 6 人、面点师 5 人），提供食材采买、食堂餐食制作供应、食堂运行管理等餐饮服务，保障北京市清河管理处机关、海淀管理所、朝阳管理所、温榆河公园管理所职工食堂就餐，提高就餐质量，确保就餐安全。

2. 服务人员要求

★（1）数量：11 人。（以服务人员配置方案为准）

★（2）基本条件：

①持有有效的健康证。（须在投标阶段提供有效的健康证电子件）

②年满 18 周岁。（须在投标阶段提供有效的身份证电子件）

③无犯罪记录、无不当上访记录。

④厨师从事厨师工作经验不低于 3 年，熟练掌握常见菜品配制方法。

⑤面点师从事面点师工作经验不低于 3 年，熟练掌握主要面点制作方法。

（3）人员分配

①机关食堂：配备 3 名厨师、2 名面点师；

②海淀管理所食堂：配备 1 名厨师、1 名面点师；

③朝阳管理所食堂：配备 1 名厨师、1 名面点师；

④温榆河公园管理所食堂：配备 1 名厨师、1 名面点师。

3. 服务要求

(1) 总体要求

供应商应保证食材采购的及时性和稳定性，按时按质完成各食堂一日三餐，满足每周七天食堂服务，提供汛期等特殊时期或突发情况下需要加餐的用餐服务。

(2) 食堂食材采购要求

1) 采购的食材应符合国家相关食品安全标准，做到食材供应可追溯，确保食品安全和职工饮食健康，提高职工就餐质量。

2) 采购食材的过程应透明、公开、公正，坚持合理、合规、实际、经济的原则，优化采购流程，降低成本。

3) 供应商应落实国家扶贫采购政策的要求，扶贫采购不低于采购总额 30%。

4) 供应商应提前制定各食堂采购计划，根据菜品、时间和标准要求确定采购品种及数量，保证食材供应的及时性和稳定性。

5) 食材采购前供应商应报送近两周的食材价格，经食堂管理人员市场询价和网上查询进行审核确认后，按审核价格供货。

6) 食材入库前，由采购人食堂管理员、库管及供应商食堂服务人员一同对食品的数量、品种、规格进行验收。

7) 已经入库食材，由食堂服务人员按需使用，妥善保管，防止食材因储存不当，发生变质消耗。

8) 食堂采购的食品、蔬菜、原料等均须提供完整采购回执单据。

9) 食堂制作食品，要对食材原料进行留样。

(3) 食堂餐食标准要求

根据四季变化和采购人要求，有计划地安排食谱，提供品种多样的应季美食，做到营养搭配均衡，配餐科学，防止浪费。各食堂餐厅菜品种类、数量、标准要求如下：

1) 机关食堂

早餐品种：主食五道，流食两道，开胃小菜一道，凉菜一道，热菜一道，早

餐奶。保障每餐不低于 12 种品种，并变更花样品种不得重复，早餐以家常面食（馒头、发糕、烙饼、馅饼、包子、水饺、面条、牛奶、粥品、素菜等）为主。

午餐品种：热炒五道（主荤两道，半荤两道，素菜一道），主食三道（家常主食为主），点心一道（烘烤为主），杂粮一道，风味一道，汤粥两道，水果一款，配餐杯一种，凉菜一道。午餐需每日提供猪牛或羊肉等新鲜食材、应季蔬菜。

晚餐品种：热菜三道（半荤两道，素菜一道），主食四道（家常主食为主），粥一道，水果一款。

2) 基层管理所

早餐品种：主食三道，流食两道，小菜一道，蛋类一道。保障每餐不低于 7 种品种，并变更花样品种不得重复，早餐以家常面食（馒头、发糕、烙饼、馅饼、包子、水饺、面条、牛奶、粥品、素菜等）为主。

午餐品种：热炒四道（主荤一道，半荤两道，素菜一道），主食三道（家常主食为主），杂粮一道，风味一道，汤粥一道，水果一款，配餐杯一种。午餐需每日提供猪牛或羊肉等新鲜食材、应季蔬菜。

晚餐品种：热菜二道（半荤一道，素菜一道），主食二道（家常主食为主），粥一道。

3) 各食堂汛期等特殊时期或突发情况加餐：主食一道（饺子、面条为主），小菜一道，汤粥一道。

4) 如有临时会议等，需要提供更改菜单、提高餐品的多样化，由采购人与供应商双方提前商定。

5) 采购人增加或减少餐费标准时，供应商应在采购人指定的时间内对饭菜做出调整，调整前必须提前制定详细方案，经采购人审核、确认、批准后方可实施。

(4) 供餐时间要求

1) 按规定准时开餐，每餐所供食品在开餐前 10 分钟布置完毕。工作日、非工作日、节假日开餐时间：早餐 7:30 至 8:30；午餐 12:00 至 13:00；晚餐 17:30 至 18:30。汛期等特殊时期或突发情况加餐开餐时间：根据实际情况安排。

如变更或其他情况，不能准时开餐，供应商应提前通知采购人，并留有充分时间做出补救。因供应商原因造成不能正常供餐，采购人有权对供应商进行处罚。

2) 合理安排用餐人数, 做好用餐人员分流工作, 保持供餐器皿内食品及时供应, 不可出现用餐人员等候拥挤混乱现象。

(5) 卫生要求

1) 粗加工及切配卫生要求

①加工前应认真检查待加工食品, 发现有腐败变质或者其他感官性状异常的, 不得加工和使用。

②各种食品原料在使用前应洗净, 动物性食品、植物性食品应分池清洗, 水产品应在专用水池清洗, 禽蛋在使用前应对外壳进行清洗, 必要时进行消毒处理。

③易腐食品应尽量缩短在常温下的存放时间, 加工后应及时使用或冷藏。

④切配好的半成品应避免污染, 与原料分开存放, 并应根据性质分类存放。

⑤切配好的食品应按照加工操作规程, 在规定时间内使用。

⑥已盛装食品的容器不得直接置于地面上, 以防止食品污染。

⑦生熟食品的加工工具及容器应分开使用并有明显标志。

2) 烹调加工卫生要求

①烹调前应认真检查待加工食品, 发现有腐败变质或者其他感官性状异常的, 不得进行烹调加工。

②不得将回收后的食品(包括辅料)经烹调加工后再次供应。

③需要熟制加工的食品应当烧熟煮透, 加工时其食品中心温度应不低于70℃。

④加工后的成品应与半成品、原料分开存放。

⑤需要冷藏的熟制品, 应尽快冷却后再冷藏。

3) 凉菜配制卫生要求

①加工前应认真检查待配制的成品凉菜, 发现有腐败变质或者其他感官性状异常的, 不得进行加工。

②操作人员进入操作专间前应更换洁净的工作衣帽, 并将手洗净、消毒, 工作时应戴口罩。

③非操作人员不得擅自进入专间, 不得在专间内从事与凉菜加工无关的活动。

④专间每次使用前应进行空气和操作台的消毒。使用紫外线灯消毒的, 应在无人工作时开启30分钟以上。

⑤专间内应使用专用的工具、容器，用前应消毒，用后应洗净并保持清洁。

⑥未经清洗处理的蔬菜、水果等食品原料，不得带入凉菜间进行加工。

⑦制作好的凉菜应尽量当餐用完。

4) 点心加工卫生要求

①加工前应认真检查各种食品原辅料，发现有腐败变质或者其他感官性状异常的，不得进行加工。

②未用完的点心馅料、半成品点心，应在冷柜内存放，并在规定存放期限内使用。

③奶油类原料应低温存放。水分含量较高的含奶、蛋的点心应当在高于 60℃ 或低于 10℃ 的温度条件下贮存。

5) 备餐及供餐卫生要求

①操作前应认真清洗、消毒手部。

②操作人员应认真检查待供应食品，发现有感官性状异常的，不得供应。

③操作时要避免食品受到污染。

④菜肴分发、造型整理的用具应经消毒。

⑤用于菜肴装饰的原料使用前应洗净消毒，不得反复使用。

⑥在烹饪后至食用前需要较长时间（超过 2 小时）存放的食品，应当在高于 60℃ 或低于 10℃ 的温度条件下贮存。

6) 食品再加热卫生要求

①无适当保存条件（即在温度低于 60℃、高于 10℃ 条件下放置 2 小时以上的），存放时间超过 2 小时的熟食品，需再次利用的应充分加热。加热前应确认食品未变质。

②冷冻熟食品应彻底解冻后经充分加热方可食用。

③加热时食品中心温度应高于 70℃，未经充分加热的食品不得食用。

7) 餐用具卫生要求

①餐用具使用后应及时洗净，固定位置存放，保持清洁。消毒后的餐用具应贮存在专用保洁柜内备用，保洁柜应有明显标记。餐具保洁柜应当定期清洗，保持洁净。

②接触直接入口食品的餐用具使用前应洗净并消毒。

③应定期检查消毒设备、设施是否处于良好状态。采用化学消毒的应定时测量有效消毒浓度。

④消毒后餐具应符合 GB14934 《食(饮)具消毒卫生标准》规定。

⑤不得重复使用一次性餐饮具。

⑥已消毒和未消毒的餐用具应分开存放，保洁柜内不得存放其他物品。

(6) 卫生管理要求

1) 卫生管理机构与人员要求

①供应商对食堂的食品卫生安全负全面责任。

②供应商应设置卫生管理职能部门，对食堂食品卫生负全面管理职责。

③供应商应设置专职食品卫生管理员，不得由加工经营环节的工作人员兼任。

④食品卫生管理员应具备高中以上学历，有从事食品卫生管理工作的经验，参加过食品卫生管理员培训并经考核合格，身体健康并具有从业人员健康合格证明。食品卫生管理员承担食堂食品生产活动卫生管理的职能，主要职责包括：

- 定期组织餐饮服务人员进行卫生法律和卫生知识培训。
- 制定食堂食品卫生管理制度及岗位责任制度，并对执行情况进行督促检查。
- 检查食品生产过程的卫生状况并记录，对检查中发现的不符合卫生要求的行为及时制止并提出处理意见。
- 对食品卫生检验工作进行管理。
- 组织餐饮服务人员进行健康检查，督促患有有碍食品卫生疾病和病症的人员调离相关岗位。
- 建立食品卫生管理档案。
- 接受和配合卫生监督机构对食堂食品卫生进行监督检查，并如实提供有关情况。
- 与保证食品安全卫生有关的其他管理工作。

2) 供应商应制订餐饮服务人员食品卫生教育和培训计划，组织相关人员参加。食品卫生教育和培训应针对每个食品加工操作岗位分别进行，内容应包括法律、法规、规范、标准和食品卫生知识、各岗位加工操作规程等。

3) 供应商应制定内部卫生管理制度，实行岗位责任制，制订卫生检查计划，

规定检查时间、检查项目及考核标准。每次检查应有记录并存档。

4) 环境卫生管理要求

①供应商应建立食品加工场所及设施清洁制度,各岗位相关人员按规定开展清洁工作,使场所及其内部各项设施随时保持清洁。

②供应商应建立食品加工场所及设施维修保养制度,并按规定进行维护或检修,以使其保持良好的运行状况。

③食品加工场所内不得存放与食品加工无关的物品,各项设施也不得用作与食品加工无关的用途。

④餐厅保洁由供应商自行安排人员进行清理。保持餐厅环境卫生;不得乱倒垃圾,不得乱排废物,餐厨垃圾要做到每天及时清理。

⑤食品生产加工场所内环境(包括地面、排水沟、墙壁、天花板、门窗等)应保持清洁。

⑥餐厅内桌、椅、台等应保持清洁。

⑦废弃物至少应每天清除1次,清除后的容器应及时清洗,必要时进行消毒。

⑧食品加工场所内如发现有害动物存在,应追查和杜绝其来源。处理方法应以不污染食品、食品接触面及包装材料为原则。

5) 设备及工具卫生管理要求

①供应商应建立加工操作设备及工具清洁制度,用于食品加工的设备及工具使用后应洗净,接触直接入口食品的还应进行消毒。

②已清洗和消毒过的设备和工具,应在保洁设施内定位存放,避免再次受到污染。

③用于食品加工操作的设备及工具不得用作与食品加工无关的用途。

6) 清洗和消毒卫生管理要求

①供应商应制定清洗和消毒制度,以保证所有食品加工操作场所清洁卫生,防止食品污染。

②用于清扫、清洗和消毒的设备、用具应放置在专用场所妥善保管。

7) 杀虫剂、杀鼠剂、清洗剂、消毒剂及有毒有害物管理要求

①杀虫剂、杀鼠剂及其他有毒有害物品存放,均应有固定的场所(或橱柜)并上锁,包装上应有明显的警示标志,并有专人保管。

②各种有毒有害物的使用应有详细记录，包括使用人、使用目的、使用区域、使用量、使用及购买时间、配制浓度等。使用后应进行复核，并按规定进行存放、保管。

8) 留样要求

①食品成品应留样，留样不少于 200g。

②留样食品应按品种分别盛放于清洗消毒后的密闭专用容器内，

(7) 从业人员管理要求

1) 从业人员健康管理

①从业人员应每年至少进行 1 次健康检查，持续保持健康证有效，必要时接受临时检查。新入职或临时入职的人员，应经健康检查，取得健康合格证明后方可上岗。

②从业人员有发热、腹泻、皮肤伤口或感染、咽部炎症等有碍食品卫生病症的，应立即脱离工作岗位，待查明原因、排除有碍食品卫生的病症或治愈后，方可重新上岗。

③应建立从业人员健康档案。

2) 从业人员培训

应对新入职及临时入职的从业人员进行安全及卫生知识培训，合格后方可上岗；在职从业人员应进行安全及卫生知识培训，培训情况应记录。

3) 从业人员个人卫生

①应保持良好个人卫生，操作时应穿戴清洁的工作服、工作帽（专间操作人员还需戴口罩），头发不得外露，不得留长指甲，涂指甲油，佩带饰物。

②操作时手部应保持清洁，操作前手部应洗净。接触直接入口食品时，手部还应进行消毒。

③接触直接入口食品的操作人员在有下列情形时应洗手：

- 开始工作前；
- 处理食物前；
- 如厕后；
- 处理生食物后；
- 处理弄污的设备或饮食用具后；

- 处理动物或废物后；
- 触摸耳朵、鼻子、头发、口腔或身体其他部位后；
- 从事任何可能会污染双手活动（如处理货项、执行清洁任务）后。

④专间操作人员进入专间时应再次更换专间内专用工作衣帽并佩戴口罩，操作前双手严格进行清洗消毒，操作中应适时地消毒双手。不得穿戴专间工作衣帽从事与专间内操作无关的工作。

⑤个人衣物及私人物品不得带入食品处理区。

⑥食品处理区内不得有抽烟、饮食及其它可能污染食品的行为。

⑦进入食品处理区的非加工操作人员，应符合现场操作人员卫生要求。

4) 从业人员工作服管理要求

①工作服（包括衣、帽、口罩）宜用白色（或浅色）布料制作，也可按其工作的场所从颜色或式样上进行区分，如粗加工、烹调、仓库、清洁等。

②工作服应有清洗保洁制度，定期进行更换，保持清洁。接触直接入口食品人员的工作服应每天更换。

③每名从业人员应有 2 套以上（含）工作服。

5) 供应商应经常性组织其服务人员进行安全教育和专业技能培训。服务人员应参加采购人和其单位内部组织的各种培训，接受采购人对其服务的监督、检查、考核。

6) 供应商应组织其服务人员参与食堂火灾、食品卫生等事故及相应事件应急处置。

(8) 记录管理要求

食材采购验收、卫生检查情况、人员健康状况、教育与培训情况、食品留样及投诉情况、处理结果、发现问题后采取的措施等均应予以记录。

(9) 服务条件

除采购人提供的以下条件外，供应商为履行本项目合同义务应具备的其他条件均由其自行配备，并承担相应费用：

1) 采购人提供食堂办公设备设施、前厅设备设施、厨房设备；供应商负责设备设施的日常维护，如设备设施、厨杂物品需要更换更新由采购人负责提供。

2) 采购人承担食堂产生的水、电、气费用。

3) 采购人承担食堂全年油烟管道清洗费用。

(三) 服务组织要求

供应商应结合本项目需求制定相应的工作组织方案，重点考察以下内容：

1. 服务人员配置

(1) 年龄结构

在满足年龄要求的基本条件基础上，按人员年龄结构配置分为以下等次：

第一等次：年龄 21（含）-60（含）周岁人员数量达到 10 人（含）以上。

第二等次：年龄 21（含）-60（含）周岁人员数量达到 8 人（含）以上。

第三等次：年龄 21（含）-60（含）周岁人员数量达到 6 人（含）以上。

第四等次：其他。

(2) 厨师从事厨师工作经验

在满足从业工作年限的基本条件基础上，按厨师从业工作年限分为以下等次：

第一等次：所有厨师从事厨师工作年限均满 6 年（含）以上。

第二等次：所有厨师从事厨师工作年限均满 5 年（含）以上。

第三等次：所有厨师从事厨师工作年限均满 4 年（含）以上。

第四等次：其他。

(3) 面点师从事面点师工作经验

在满足从业工作年限的基本条件基础上，按面点师从业工作年限分为以下等次：

第一等次：所有面点师从事面点师工作年限均满 6 年（含）以上。

第二等次：所有面点师从事面点师工作年限均满 5 年（含）以上。

第三等次：所有面点师从事面点师工作年限均满 4 年（含）以上。

第四等次：其他。

2. 餐饮服务组织方案

(1) 食材采购方案

第一等次：提供了食材采购方案，明确了食材采购的渠道选择标准和各类食材的主要供货商，以及食材采购及其追溯流程，确保食材来源可追溯；制定了涵盖验收内容、验收标准、验收方法以及验收程序等内容的食材验收方案，方案清晰完善，保障性强；明确了食材采购数量计算方法，与预计用餐人数、食材损耗

率及菜品制作需求等结合紧密。

第二等次：提供了食材采购方案，明确了食材采购的渠道选择标准和各类食材的主要供货商，以及食材采购及其追溯流程，确保食材来源可追溯；制定了涵盖验收内容、验收标准、验收方法以及验收程序等内容的食材验收方案，方案清晰完善，保障性强；但未明确食材采购数量计算方法，或计算方法与预计用餐人数、食材损耗率及菜品制作需求等脱节，缺乏可行性。

第三等次：提供了食材采购方案，明确了食材采购的渠道选择标准和各类食材的主要供货商，以及食材采购及其追溯流程，确保食材来源可追溯；但未制定食材验收方案，或验收内容、验收标准、验收方法以及验收程序等主要内容有缺失，保障性较差；

第四等次：未提供食材采购方案，或未明确食材采购的渠道选择标准和各类食材的主要供货商，或未明确食材采购及其追溯流程。

(2) 食谱设计方案

第一等次：提供了详细的食谱设计方案；对食谱设计有详细说明，阐述其餐品搭配合理性、营养均衡性以及应季食品因素等。

第二等次：提供了具体的食谱设计方案；对食谱设计有简单说明，但在餐品搭配合理性或营养均衡性方面说明不充分。

第三等次：提供了具体的食谱设计方案；但未对食谱设计进行说明。

第四等次：未提供具体的食谱设计方案。

(3) 食品质量控制组织方案

第一等次：针对服务要求制定了食品制作、储存、加工、供应各环节的操作规程和管理制度；操作规程详尽，管理制度健全，关键点、重点明确，针对关键点、重点制定了针对性的保障措施。

第二等次：针对服务要求制定了食品制作、储存、加工、供应各环节的操作规程和管理制度；操作规程和管理制度与服务要求相适应，但关键点、重点不明确，或未针对关键点、重点制定针对性的保障措施。

第三等次：针对服务要求制定了食品制作、储存、加工、供应各环节的操作规程和管理制度；但操作规程或管理制度简单，可操作性和保障性差。

第四等次：未制定操作规程或管理制度，或者在食品制作、储存、加工、供

应等环节上有缺失。

(4) 卫生与安全控制组织方案

第一等次：针对服务要求制定了具体的卫生管理和安全管理措施；卫生管理突出检查、考核的针对性措施；安全管理突出防火、防盗、防毒和防意外的具体措施。

第二等次：针对服务要求制定了具体的卫生管理和安全管理措施；卫生管理突出检查、考核的针对性措施；安全管理措施在防火、防盗、防毒和防意外等环节有缺项。

第三等次：针对服务要求制定了具体的卫生管理和安全管理措施；卫生管理措施未体现检查或考核的具体措施，或措施缺乏针对性。

第四等次：未制定具体的卫生管理或安全管理措施。

3. 人员保障组织方案

(1) 人员管理方案

第一等次：人员管理制度完善，人员录用解除流程清晰、出勤与薪酬管理合理，人员管理组织措施保障性强，有针对性。

第二等次：人员管理制度完善，人员录用解除流程清晰、出勤与薪酬管理合理，但人员管理组织措施缺乏针对性。

第三等次：人员管理制度欠完善，人员录用解除流程不清晰或出勤与薪酬管理存在不合理。

第四等次：没有人员管理与服务方案。

(2) 人员考核方案

第一等次：考核方案完整，考核方案明确考核内容、时间、方式等；并且针对不同岗位职责的人员制定有针对性的考核方案。

第二等次：考核方案完整，考核方案明确考核内容、时间、方式等；但没有针对不同岗位职责的人员制定有针对性的考核方案。

第三等次：考核方案不完整，没有明确考核内容或时间或方式等。

第四等次：没有制定考核方案。

(3) 人员培训方案

第一等次：针对本项目的服务内容和要求，制定了岗位技能人员培训组织方

案，包括各项培训内容、培训周期、培训方式、培训考核方式和标准等。

第二等次：针对本项目的服务内容和要求，制定了岗位技能人员培训组织方案，包括各项培训内容、培训周期、培训方式，但未明确培训考核方式或标准。

第三等次：针对本项目的服务内容和要求，制定了岗位技能人员培训组织方案，包括各项培训内容、培训周期，但培训方式不明确。

第四等次：未制定技术培训组织方案，或培训内容、培训周期等主要内容有缺失。

(4) 应急方案

第一等次：制定了服务人员因特殊情况需要替换时的应急方案，明确各岗位应急人员数量、人员来源、到岗替代时限等保障措施。

第二等次：制定了服务人员因特殊情况需要替换时的应急方案，明确各岗位应急人员数量、人员来源等保障措施，但未明确或部分岗位明确到岗替代时限。

第三等次：制定了服务人员因特殊情况需要替换时的应急方案，但未明确或部分岗位明确应急人员数量、人员来源等保障措施。

第四等次：未制定服务人员因特殊情况需要替换时的应急方案。

(5) 劳动纠纷处理方案

第一等次：劳动纠纷处理方案完整，包括避免发生劳动纠纷的预案、劳动纠纷发生后的沟通协商解决方案、以及未达成和解的解决方案等。

第二等次：制定了劳动纠纷处理方案，方案包括避免发生劳动纠纷的预案、劳动纠纷发生后的沟通协商解决方案，但不包括未达成和解的解决方案。

第三等次：制定了劳动纠纷处理方案，方案包括避免发生劳动纠纷的预案，但未包括劳动纠纷发生后的沟通协商解决方案及未达成和解的解决方案。

第四等次：没有制定劳动纠纷处理方案。

(6) 工伤事故处理方案

第一等次：工伤事故处理方案完整，包括救治、上报、工伤认定申请、待遇申领及相关手续办理等，并对不同类型、级别的工伤制定针对性的方案。

第二等次：工伤事故处理方案完整，包括救治、上报、工伤认定申请、待遇申领及相关手续办理等，但未对不同类型、级别的工伤制定针对性的方案。

第三等次：工伤事故处理方案不完整，对救治、上报、工伤认定申请、待遇

申领及相关手续办理等环节有缺项。

第四等次：没有明确的工伤事故处理方案。

（四）验收标准

项目服务期满，由采购人组织相关人员依据合同针对商务要求、技术要求的每一项服务要求进行验收，并出具履约验收意见。

具体验收方案及标准见合同履行验收方案。

（五）其他要求

无。