

第二章 采购需求

一、项目概况

标的名称	数量	采购预算（万元）	服务期
食堂管理服务	1 项	99.9	1 年

二、项目总体要求

（一）服务内容

1、服务餐次：

餐次	工作日预估用餐人次	节假日用餐人次	就餐形式
早餐	约 440 人次	约 50 人次	各部门到餐厅就餐
午餐	约 440 人次	约 50 人次	
晚餐	约 70 人次	约 50 人次	各部门到餐厅就餐

2、服务时间：★全年无休

★职工餐供餐时间：早餐 7:50-8:50 ，午餐 11:45-13:00，晚餐 18:00-19:00

3、供餐品种：

★ 早餐搭配：流质食品，粗粮，面点类，汤粉面，青菜

★ 午餐搭配：两个主菜，一个副菜，一个青菜，一个小菜

★ 晚餐搭配：一个主菜，一个副菜，一个青菜

4、工作内容

- （1）负责食品制作、餐饮服务、餐厅清洁及管理工作。
- （2）负责厨房和餐厅工作协调，确保员工关系和谐。
- （3）负责菜单的筹划和更换，以及新品种的研发。
- （4）按照要求控制好成本并保证菜肴质量、服务水平。
- （5）定期征求采购人对菜品质量的意见，并按照规定及时改善。
- （6）负责食品卫生安全、消防安全工作。
- （7）负责货物的验收、货物出入仓登记。
- （8）服务地点（2 个食堂）：龙归街道办事处食堂（白云区龙瑞街 13、14 号）、

综合事务中心食堂（白云区龙归街道鹤龙四路 25 号）。

（9）食堂配置人员共 11 人。

（二）设备基本情况

1、食堂配套设备齐全，包括整体炉灶设施、炊具、食物加工、材料保存、消毒设备、餐具、台椅等。场所和设备、相关设备置换、增加由采购人负责提供，日常维护保养由中标人负责。中标人入场时，需与采购人核对物品清单。

2、食堂水、电、燃气等附属设施齐全，正常供给，燃气费用由采购人负责支付。

3、食堂现为约 160 人提供就餐服务，就餐人数可能会变动。

4、采购人提供餐厅、厨房、仓库等相应的制作、供餐、就餐场地给中标人经营使用，并负责场所的维护保养；采购人拥有该食堂的所有权、管理权。

（三）设备要求

1、采购人负责提供食堂主要的厨房设备：烹饪制作设备；粗、精加工设备；环保装置；排油烟、排污处理设备；供、就餐设备；餐桌椅；餐具等；上述设备为采购人所有，其维护保养由中标人负责。中标人离场时，需对非自然使用造成损坏的设备进行赔偿。

2、食堂经营过程中所需的小型厨具、小型五金用具、刀具、切菜板、勺子、塑料袋、竹筐、供餐的物料等消耗品和易损品均由采购人负责补充添置及更换。

（四）食堂内卫生要求

1、搞好环境卫生工作，噪声、污水、烟尘排放应符合国家标准，食堂内外保持卫生整洁。

2、垃圾污物应按指定地点放置，不得随便弃放。

3、厨房用品用具严格实行一洗二过三消毒的规程。

4、不得使用任何变质或受污染的食物，每天公示食品采购和检验情况。

5、应落实防火、防盗、防毒及食堂安全等安全工作。

6、经营期间，应建立健全各项规章制度及有关岗位责任制和操作规程工作。

7、中标人应按有关规定自觉接受卫生管理部门和采购人管理人员对辖区内工作检查、监督。采购人如果发现环境卫生或食品卫生不符合规定，可向中标人下发整改通知书，中标人应在限期内及时整改并经再次验收合格，逾期未整改的，采购人有权解除合同，由此造成的一切后果由中标人负责。

8、如果发生食物中毒等恶性事件，相应赔偿等责任由中标人负责，采购人有权

解除合同，一切后果由中标人负责。

9、中标人须按照国家、省级、市级卫生管理部门的有关规定处理厨余泔水。采购人有权要求中标人在指定时间和范围内将泔水（泔水回收人、单位必须有回收废油脂等相关资质并将资料交采购人备案）及废料运出，以保障厨房、餐厅整体环境卫生。

10、中标人要严格落实好食堂防鼠、防蝇、防尘“三防”措施。

（五）管理方式

1、采购人将食堂管理服务托管给中标人，中标人负责食堂现场管理服务，承担食品安全事故风险和从业员工工伤风险。

2、中标人向采购人员提供早餐、午间膳食（晚餐）和全年不间断的饮食管理服务。

3、中标人应严格执行《中华人民共和国食品安全法》及负责食堂范围以内的一切安全生产责任，杜绝事故的发生。

4、中标人所有员工归属中标人，并非采购人员工，采购人向中标人提供符合建筑规范厨房场地及现有设备。

5、采购人派出专业人员对中标人进行监管，中标人必须接受采购人派出人员的监督。

6、中标人必须确保食堂工作人员的数量，以保证食堂的工作正常运作。

7、中标人应根据季节不同提供适时菜品，定期推出特色菜或新菜，并控制好采购人制定的用餐成本开支。

（六）经营服务要求

1、中标人需保证固定工作人员不少于 3 人（可根据实际情况增加人数），并承担其工资、福利、社保等一切的人员费用；所有工作人员必须通过卫生防疫部门的体检，领取饮食行业健康证，并将原件交采购人查验后才能上岗，复印件交采购人存档。员工保持良好个人卫生，生产经营食品时，应当将手洗净，穿戴清洁的工作衣、帽及口罩，配餐时戴手套操作；不得留长指甲、佩戴饰物，手部有外伤的人员不得从事食品生产经营活动。

2、生产和管理服务。中标人包括提供全部食物（品）和全权负责生产原材料的加工、保管和出品等“一条龙”的供餐服务；并承担对餐饮加工、食堂卫生和工作团队的管理；对泔水及生活垃圾作环保处理。

3、中标人必须严把食品卫生安全关，认真遵守《中华人民共和国食品安全法》的各项要求，实行“规范操作，安全监督”机制。

4、食堂燃料费由采购人承担；食堂餐厅及厨房内水电费、厨房内厨具设备设施的年检、保养费用由采购人承担；因中标人操作失误造成设备损坏的维修费用由中标人负责。

5、中标人工作人员要遵守采购人规章制度，若有违反则按采购人的有关规定处理。

6、厨房、仓库、配餐间清洁卫生由中标人承担，大、小餐厅开餐时间桌椅、地面清洁卫生由中标人负责。中标人要合理使用、妥善保管厨房设备设施，餐具必须彻底清洁消毒。搞好室内外环境清洁和消毒工作，清除卫生死角，保持墙壁、墙裙、天花板、地面整洁，疏通下水道，垃圾桶须加盖并保持桶身的清洁，加强灭蝇、灭蟑螂、灭鼠等措施。

7、中标人必须按时提供膳食服务，节假日按采购人要求提供饮食服务。采购人如需加餐，由采购人购买原料，中标人负责加工。食堂的剩余饭菜、废弃油脂由中标人按相关规定进行处理，不按规定处理引起的一切责任由中标人负责。

8、中标人须做好食堂的消防安全生产工作，不得出现任何人为的消防安全事故隐患，并定期接受采购人及相关机构的监督检查。食堂内的消防安全及工具、煤气、电源（炉灶、各种炊事设备）操作事故责任均由中标人承担。

9、中标人负责维护好食堂秩序，食堂餐具和用餐台只供采购人员工使用。非采购人员工或未经采购人同意的其他人员一律不得使用员工餐具就餐。

10、中标人对员工要有良好的服务态度，讲究职业道德及各项文明礼仪（包括着装整齐、干净），并自觉接受就餐人员的监督。中标人为员工配备统一的工作服，费用由中标人承担。

11、中标人应爱护食堂内的公物，不得将食堂内的用具随意损坏、丢失或转借他人。

（七）权利与责任要求

1、采购人有权要求中标人提供安全、科学、营养、卫生的就餐服务。

2、采购人有权要求中标人按本合同约定的就餐时间提供就餐服务，如在此时间外采购人要求中标人提供服务，则应提前半天通知中标人。

3、采购人负责提供厨房所有设备和餐具并将厨房设备及餐具列出清单，待中标

人进驻时双方进行盘点确认。

4、采购人可随时对中标人提供的卫生、服务、菜品质量抽样检查，对中标人的相关监督、检查活动，中标人应予以全力配合。

5、采购人可随时要求中标人对不完善的事物进行限期改善。

6、采购人协助食堂的秩序管理。采购人组成采购单位、就餐人员代表、中标人三方协调小组，每月召开会议研究食堂服务质量提升问题，并研究解决食堂管理过程中存在的问题。

7、★在食堂管理期间，中标人应当积极配合采购人为食堂场所办理相关证照，并随时接受有关部门的监督和检查（投标人需提供承诺函并加盖投标人公章，格式自拟）。

8、中标人制作的菜肴需多样化，菜式搭配合理，调配比例均匀，味道可口，保证营养。

9、中标人需严格执行《中华人民共和国食品安全法》，保证食品烹调卫生、质量。

10、中标人员工如有感冒、皮肤划伤等，不得带病上班；在工作期间患有传染病者，应立即调离工作岗位，康复后体检合格方可上岗。

11、中标人售饭菜人员须戴帽、口罩、手套，文明用语，热情周到服务，不得与采购人员工发生吵闹及打架事件。

12、中标人员工需遵循采购人的相关制度，并配合、服从采购人管理，违反者无条件接受采购人的处分和合理的经济处罚。

13、中标人应保持食堂内的厨具整洁，负责设备的保养和日常维护、清洁工作。

14、中标人每次餐前、餐中、餐后应及时擦洗饭桌上的残渣、剩饭、油污，打扫餐厅清洁卫生，清洗饭后餐具，及时消毒，并把餐桌椅摆放整齐。门窗、地面各个角落应当保持清洗干净，及时清除餐厅、厨房、仓库内的老鼠、蟑螂、蚂蚁等不洁物，同时每周定期进行大扫除。

15、中标人必须做好采购人的清洁工作，需自备垃圾桶，不乱倒垃圾、剩饭菜，不得将垃圾及杂物倒入采购人垃圾桶或垃圾房，馊水要及时处理，保持食堂周围环境清洁卫生。

16、中标人须配合采购人或公安、消防、安监、食品安全、卫生防疫等部门做好安全宣传和查验工作。

17、未经采购人同意，中标人不得随意装修各功能用房，更不能改变各功能用途。

18、由于食品原因导致就餐人员身体不适食物中毒等情况，经查实，按照《中华人民共和国食品安全法》等法规的相关条例追究中标人法律责任，并且甲方有权解除合同。

19、中标人未经采购人同意不能随意更换厨师及工作人员。

20、中标人派遣的工作人员必须具有医院开具的健康合格证，并每年应体检一次（新派遣人员应先行体检）。工作人员健康合格证复印件应交采购人备案。

21、中标人应严格按相关规定安全生产，并定期检修各项设备，若发生安全事故由其全部负责。 中标人提供经采购人确认的安全生产规章制度作为合同条款执行。

22、合同期间，中标人不得将厨房转包给第三方，否则采购人有权解除合同。

23、由于采购人工作时间特殊，中标人必须按照采购人要求的时间供应膳食。

（八）其他要求：

1、管理目标要求

（1）中标人必须按照《中华人民共和国食品安全法》、《食品生产许可管理办法》、《餐饮服务食品安全操作规范》、《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》、《食品添加剂管理办法》等相关法律、法规、制度及政策，通过规范的管理流程和严格的内部监察机制来确保高标准食品卫生安全。

（2）中标人必须通过有效的服务提高职工餐服务质量，达到并维持较高的满意度。

（3）中标人必须通过完善的管理体制和专业的人员，减少管理层在餐饮方面的精力投入。

2、质量与服务要求

（1）原则上当日所有餐次的出品应是当次制作，保证新鲜，保证口感，除个别菜品的特殊需求外，应采用新鲜食材，并尽量减少使用冷冻品。

（2）中标人以优质的服务进行规范化管理，对就餐人的饮食要求做好跟踪服务。

（3）确保采购人早餐、午餐、晚餐的正常膳食供应，按时、按质完成，保证饭热菜香。

（4）中标人须严格执行国家食品安全法以及食品加工、销售、饮食卫生“五四制”和有关部门对餐饮业的有关规定，合理经营和守法经营。经营期间，确保无事故发生，如因中标人原因造成采购人的人员食物中毒、食品安全事故所有的法律责任和经济损失由中标人全部负责。

（5）中标人要加强食品卫生，食品质量的管理，确保食品质量，所有原材料与制成品必须符合食品卫生检疫标准。中标人与采购人签订合同时还须签订食品安全卫生责任承诺书，如在服务期间内发生食物中毒等重大责任事故，损害就餐人员身体健康，影响采购人声誉，中标人必须承担由此造成的一切法律责任和经济损失，同时采购人有权无条件单方终止合同。

（6）中标人应保证采用符合《中华人民共和国食品安全法》及相关餐饮行业的相关规定的食材制作供餐，应尽量采用新鲜食材，少用冷冻品。采购人有权不定期到中标人的工作现场巡查，巡查现场的卫生情况、工作流程。

（7）中标人需每季度进行就餐满意度调查，可采用纸质版、网络版、手机软件等方式，满意度调查结果应按实反馈给采购人。

（8）中标人应保证餐品的出品质量，每周开设菜单，提交采购人审核后方可执行。菜式搭配绿色健康，需提供重口味、淡口味、辣菜等供选择。

（9）中标人必须严格执行采购人的各项规章制度，服从采购人领导，并制订配套的内部管理制度，严禁出现任何破坏采购人工作秩序的行为。中标人在合同期若不能严格执行合同或标书承诺，采购人可单方提出终止合同并取消其服务资格，由此产生的一切后果由中标人负责。

（10）食堂内中标人派出到采购人的员工，与采购人不存在任何雇佣、委托等劳动关系，同时食堂管理过程中的安全责任由中标人负责，如用电，用水等不注意安全引起生产事故，或发生意外伤害亡事故，中标人应承担全部的责任和经济补偿，采购人概不承担任何责任。

（11）中标人必须严格执行合同要求，不得在中标后转或分包给他人经营。

3、供餐标准与出品质量要求：

（1）餐品需要兼顾南北方口味。

（2）每周开设一套菜单，逢周一上新菜单。

（3）符合营养、卫生、安全标准，严格执行《中华人民共和国食品安全法》及

相关餐饮行业的规定，建立健全卫生管理制度，坚决杜绝食物中毒事件及食品安全事故。

(4) 出品质量：

① 菜品应不糊、不夹生，软硬适当。色香味俱全，原料新鲜，无过生过熟、无异物，要求菜品体现原汁原味。尤其是海鲜菜肴，口味避免过重（如过咸、过辣、过酸、过甜、过苦更不允许有异味腥、膻、臭味等），不能用调料、大料的味道压住食材本身的味道。

② 清炒菜必须保证即熟亦脆，色要青绿、口感脆爽，不能炒过，八成煎即可，靠少量复合油（葱姜油、花椒油、麻油、）来体现味道，芡汁要薄要少要均匀、要包住、要有亮度，杜绝青菜出水现象发生。白灼菜口味鲜咸，白灼汁不能太多，浇油要热要少，菜品要整齐美观。上汤菜口味要清鲜、汤汁乳白，原料要 2/3 浸入汤中，不能出现浮油现象。

③ 肉类的菜口味要香而不腻，口感要富有弹性。严禁使用亚硝酸钠等化学原料。严格控制松肉粉、食粉的用量。

④ 炸类的菜品要酥，要金黄色，油不能大，不能腻。个别外焦里嫩的菜要保持好原料的水分和鲜嫩度。严格控制炸油的重复使用次数。

⑤ 海鲜类必须新鲜，口味清淡，料味不能浓，保持原汁原味，不能老、咬不动、不能腥。

⑥ 烹饪标准：体现出原料的本身颜色，以自然色和接近自然色为主。严禁使用色素及任何食品添加剂等。青绿、金黄、酱红、枣红等几色能够增进食欲但关键要新鲜。

⑦ 菜品卫生：杜绝异物出现，原料杜绝腐烂、变质、有异物。

4、人员配置及要求

(1) 中标人必须提供所有工作人员的统一工作服、工牌。

(2) 中标人的所有工作人员必须持有有效的餐饮人员健康证。

(3) 工作期间，工作人员必须穿戴整齐、戴口罩、戴工帽，不能在工作场所吸烟。

(4) 中标人必须为派驻到采购人服务的员工购买法律法规规定的五险一金。

(5) 中标人派遣人员清单：

序号	岗位	配置人数（人）
1	大厨	1
2	主厨	2
3	帮厨	1
4	服务员	6
5	主管	1

5、报价要求

投标人必须承诺本次报价包括与本次劳务派遣外包服务相关的全部费用，不另向采购人收费。