采 购 需 求

项目名称：国家税务总局乌鲁木齐市税务系统

2025年餐饮服务项目

2025年08月

目录

1项目概述 2

1.1项目背景 2

1.1.1预算情况 2

1.1.2就餐情况 3

1.1.3其他情况 3

1.2项目内容 3

1.2.1项目建设思路 3

1.2.2采购内容 4

1.2.3项目实施要求 4

2投标/响应要求 6

2.1符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的相关规定： 6

2.2是否允许联合体 6

2.3是否专门面向中小企业 6

2.4本项目的特定资格要求 6

2.5投标/响应方案要求 6

2.6其它要求 9

3项目需求 9

3.1采购目标 9

3.2服务地点、基本情况及范围 9

3.2.1服务地点 9

3.2.2基本情况及范围 10

3.3服务内容及要求 13

3.3.1岗位及就餐要求 13

3.3.2菜品要求 16

4项目实施要求 17

★4.1项目需求理解 17

4.2人员岗位设置及要求 17

★4.2.1总体要求 18

4.2.2项目管理人员 19

4.2.3其他人员要求 19

4.3服务质量保障要求 19

4.3.1服务规范 19

4.3.2餐饮管理质量标准 20

4.3.3其他要求 20

4.4卫生要求 21

4.4.1备餐及供餐卫生要求 21

4.4.2粗加工及切配卫生要求 21

4.4.3烹饪加工卫生要求 22

4.4.4凉菜配制卫生要求 22

4.4.5点心加工卫生要求 22

4.4.6食品再加热卫生要求 23

4.4.7餐具卫生要求 23

4.4.8环境卫生要求 23

4.4.9设备及工具卫生管理 24

4.5供餐要求 24

4.6食品留样要求 25

4.7生产安全管理 25

4.8餐饮服务质量保障要求 26

4.9食品加工要求 28

4.10记录管理要求 29

4.11管理要求 29

4.12服务承诺 30

5项目验收要求 30

5.1考核要求 30

6.项目管理有关说明 33

7.其他要求 33

7.1付款安排 33

7.1.1核对服务费用 33

7.1.2付款方式 33

7.2保密规定 33

7.3其他规定 34

7.4注意事项 34

#

# 1项目概述

## 1.1项目背景

为更好地保障税收工作的开展，结合国家税务总局乌鲁木齐市税务系统实际情况，拟采购国家税务总局乌鲁木齐市税务系统2025年餐饮服务项目，由中标人负责提供服务人员，负责食堂和人员日常管理，保证就餐人员按时就餐，做到及时、卫生、安全、营养、节约、热情、周到，并接受采购人的监督考核。

### 1.1.1**预算情况**

总预算金额为966.96万元。

①国家税务总局乌鲁木齐市税务局机关195万元

②国家税务总局乌鲁木齐市税务局天山区税务局220万元

③国家税务总局乌鲁木齐市税务局沙依巴克区税务局245万元

④国家税务总局乌鲁木齐市税务局水磨沟区税务局164.96万元

⑤国家税务总局乌鲁木齐市税务局稽查局142万元

### 1.1.2就餐情况

1.1.2.1国家税务总局乌鲁木齐市税务局

早餐230人左右，中餐230人左右，晚餐50人左右。

1.1.2.2国家税务总局乌鲁木齐市天山区税务局

早餐400人左右，中餐430人左右，晚餐50人左右。

1.1.2.3国家税务总局乌鲁木齐市沙依巴克区税务局

早餐300人左右，中餐400人左右，晚餐50人左右。

1.1.2.4国家税务总局乌鲁木齐市水磨沟区税务局

早餐300人左右，中餐400人左右，晚餐50人左右。

1.1.2.5国家税务总局乌鲁木齐市税务局稽查局

早餐245人左右，中餐245人左右，晚餐50人左右。

### 1.1.3其他情况

周末、节假日实行备勤值班；涉及周末、节假日临时加班费用，由双方另行协商据实结算。

## 1.2项目内容

### 1.2.1项目建设思路

本项目是通过公开招标方式购买餐饮服务，确保国家税务总局乌鲁木齐市税务系统各办公区干部职工正常用餐。项目预算966.96万元,包含服务人员全部薪金、社会保险、残疾人保障金、工装费、体检费及管理性开支等全部费用。

### 1.2.2采购内容

本项目为国家税务总局乌鲁木齐市税务系统2025年餐饮服务采购项目，服务商为国家税务总局乌鲁木齐市税务系统的干部职工提供早餐、午餐、晚餐的就餐服务，加班和临时用餐根据具体通知时间准时开餐。服务过程中严格落实《食品卫生法》各项要求，确保就餐食品卫生、环境卫生、个人卫生服务标准达标，有效预防食品污染、食物中毒、疾病传播等食品卫生事故的发生，投入项目的人员需对成本控制管理、食品营养学、厨房的设备知识有一定的基础，责任心强，有良好的执行能力和沟通能力。

### 1.2.3项目实施要求

1.2.3.1实施范围要求

国家税务总局乌鲁木齐市税务系统各办公区

1.2.3.2实施时间要求

自签订合同之日起一年。

1.2.3.3实施地点要求

1.2.3.3.1国家税务总局乌鲁木齐市税务局

|  |  |
| --- | --- |
| 餐饮服务地点（1处） | 人民路246号机关食堂 |

1.2.3.3.2国家税务总局乌鲁木齐市天山区税务局

|  |  |
| --- | --- |
| 餐饮服务地点（合计10处） | 1.民主路108号机关食堂 |
| 2.人民路33号瑞达国际大厦5层办公区食堂 |
| 3.天池路10号2层办公区食堂 |
| 4.英阿瓦提路111号1层办公区食堂 |
| 5.新华南路140号2层、10-12层办公区食堂 |
| 6.三道湾路7号1层办公区食堂 |
| 7.前进路150号2层办公区食堂 |
| 8.后泉路202号1层办公区食堂 |
| 9.青年路164号1层办公区食堂 |
| 10.大湾北路1097号2-3层办公区食堂 |

1.2.3.3.3国家税务总局乌鲁木齐市沙依巴克区税务局

|  |  |
| --- | --- |
| 餐饮服务地点（合计7处） | 1.友好北路730号机关食堂 |
| 2.西虹西路20号办公区食堂 |
| 3.伊宁路44号办公区食堂 |
| 4.宝山路386号和枫雅居小区21栋二层办公区食堂 |
| 5.南站路雅西楼一层、五层办公区食堂 |
| 6.克拉玛依东街9号三层办公区食堂 |
| 7.平川路33号北园春农贸市场A-1第三层办公区食堂 |

1.2.3.3.4国家税务总局乌鲁木齐市水磨沟区税务局

|  |  |
| --- | --- |
| 餐饮服务地点（合计5处） | 1.红山路577号机关食堂 |
| 2.新民西街168号办公区食堂 |
| 3.西虹东路417号办公区食堂 |
| 4.南湖东路北二巷66号办公区食堂 |
| 5.七道湾南路1689号办公区食堂 |

1.2.3.3.5国家税务总局乌鲁木齐市税务局稽查局

|  |  |
| --- | --- |
| 餐饮服务地点（合计2处） | 1.新华南路61号机关食堂 |
| 2.南湖南路143号办公区食堂 |

# 2投标/响应要求

## 2.1符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的相关规定：

2.1.1具有独立承担民事责任的能力；

2.1.2具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

2.1.3具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

2.1.4具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

2.1.5参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

2.1.6法律、行政法规规定的其他条件。

## 2.2是否允许联合体

否。

## 2.3是否专门面向中小企业

是。

**2.4本项目的特定资格要求**

无。

**2.5投标/响应方案要求**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 指标种类 | 指标名称 | 指标内容 | 重要性 | 是否需要证明材料 |
| 1 | 技术指标 | 服务总体要求 | 服务商根据本项目情况能提供服务方案（同时包括1对于用户需求的理解程度；2对于项目重难点的把握和解决措施；3整体服务目标；4项目运作流程；5针对本项目提出切实可行的建议和意见）的。 | ★ | 否 |
| 2 | 技术指标 | 服务总体要求 | 1.投标人应该制定餐饮服务方案，内容包括但不限于正常工作日餐饮服务方案；2.投标人应该制定人员管理方案，内容包括但不限于人员日常管理、操作规范管理等，做好相关资料数据的记录保存；3.投标人需提供食品经营许可证及营业执照复印件供采购人公示于食堂明显位置。 | ★ | 否 |
| 3 | 技术指标 | 服务质量要求 | 投标人所提供的人员须具有稳定性及连续性，不得擅自更换人员，如果有人员更换的情况须提前15日向采购人书面说明原因，并及时补充人员，妥善办理交接手续，因人员擅自离岗造成的损失由投标人承担。 | # | 否 |
| 4 | 技术指标 | 服务质量要求 | 对不能胜任工作、违反采购人工作制度或出现重大失误的人员，采购人有权要求中标人进行人员更换，中标人须按照采购人的要求在5个工作日内及时予以补充人员并承担退回人员的安置及费用。 | △ | 否 |
| 5 | 技术指标 | 服务质量要求 | 本项目使用的食堂大型设备及其他食堂餐具、厨具、公共设施、水、电、天然气、食堂食材等由采购人提供，服务人员下班后须关闭设备电源、确保水、电、天然气安全关闭，锁存尖锐物品，非正常原因造成的设备损坏由中标人负责赔偿。 | # | 否 |
| 6 | 技术指标 | 服务质量要求 | 投标人应提供人员保障方案，内容包括但不限于人员招录及辞退措施、保证人员稳定性的方案、人员补替方案等。 | △ | 否 |
| 7 | 技术指标 | 服务质量要求 | 投标人应制定岗前培训管理方案，内容包含但不限于：师资力量、培训内容、培训时间安排、培训方式、培训成果考核等，相关培训内容须贴合工作实际。 | △ | 否 |
| 8 | 技术指标 | 服务质量要求 | 服务人员在入职前须与中标人及采购人签订三方保密协议（保密协议由采购人提供）若在服务过程中泄露采购人的工作秘密，中标人须承担全部责任。 | ★ | 是 |
| 9 | 技术指标 | 服务质量要求 | 投标人应建立完善的相关服务应急预案，内容包含但不限于以下内容：断水断电应急预案（内容包括但不限于事前预防、事件应对、服务保障、事后跟踪）；消防减灾应急预案（内容包括但不限于灾害预防、制度保障、事件处置、事后排查）；突发公共卫生事件应急预案（内容包括但不限于事前预防、事件处置、事后跟踪、事后排查）、人员工伤应急响应机制及劳动争议解决方案（内容包括但不限于事前预防、纠纷处理、事后跟踪、后续事项处理）等。 | # | 否 |
| 10 | 技术指标 | 服务质量要求 | 须制定考核管理方案，内容包括但不限于：餐饮质量考核；服务质量考核；餐饮服务岗位能力考核；绩效考核；投诉表扬考核；其它考核（需包括食品安全考核、安全生产考核）。如发生投诉、违反规定等事宜中标人应承担违约责任。 | △ | 否 |
| 11 | 商务指标 | 人员服务要求 | 投标人须配备熟练掌握相关服务项目管理人员，负责日常管理、服务规范化管理以及内外工作协调，按照采购人要求及时调整工作内容及进度，配合做好各项服务内容；负责服务人员日常管理考核、工资表制作。项目管理人员因故不能投入工作的，投标人应及时告知采购人，并及时安排临时负责人员管理本项目。 | # | 否 |
| 12 | 商务指标 | 人员服务要求 | 项目管理人员具有具有两年以上的相关项目管理经验，45岁以下；具有大型团膳服务管理工作经验；具有国家认可的本科及以上学历；持有效健康证；熟练掌握餐饮服务相关业务。 | # | 是 |
| 13 | 商务指标 | 人员服务要求 | 投标人须保证投入本项目的餐饮服务人员在工作期间，必须持有疾病预防控制中心核发的健康证，随时接受采购人的检查。注重个人卫生，符合卫生要求，工作时应戴好白色工作帽与口罩。餐厅员工报到时必须携带乙肝检验报告及健康证到我单位备案，查验合格后方可上岗。 | # | 是 |
| 14 | 商务指标 | 人员服务要求 | 厨师长:1、具有五年及以上工作经验，五年及以上团膳或餐饮烹饪工作经验及厨房管理经验；具有中级厨师证及以上职业资格证书，持有效健康证；2、年龄35-55岁；3、负责食堂厨师团队管理；4、负责餐厅特色个性化菜品制作；5、安排每周的菜谱；6、指导其他厨师工作，保证菜品质量、口味。 | # | 是 |
| 15 | 商务指标 | 人员服务要求 | 厨师:1、具有三年及以上工作经验、初级厨师证及以上职业资格证书，持有效健康证；2、年龄55岁以内；3、协助厨师长做好餐厅用餐工作。 | # | 是 |
| 16 | 商务指标 | 人员服务要求 | 营养师:1、具有三年以上工作经历，提供国家人社部门指定颁发的相关证书；2、年龄55岁以内；3、协助厨师长科学制定一周菜谱（含主、副食），出具膳食分析表，提供食谱营养健康搭配情况、食谱的可行性情况、自制菜品的实物图片等。 | # | 是 |
| 17 | 商务指标 | 人员服务要求 | 面点师:1、具有三年及以上工作经验，中式西式面点师五级（初级）及以上职业资格证书，持有效健康证；2、年龄55岁以内，会制作20种以上面点；3、负责早餐面点供应、西点的供应。 | # | 是 |
| 18 | 商务指标 | 人员服务要求 | 配菜人员:1、具有三年及以上工作经验，持有效健康证；2、年龄55岁以内。 | # | 是 |
| 19 | 商务指标 | 人员服务要求 | 服务人员:1、具有两年及以上工作经验，持有效健康证，高中及以上学历；2、年龄55岁以内。 | # | 是 |
| 20 | 商务指标 | 人员服务要求 | 服务人员须和提供服务单位签订正式劳务合同，并将劳务合同复印件报采购人备案。 | ★ | 是 |
| 21 | 商务指标 | 人员服务要求 | 为提高采购效率，确保服务商具备履行合同的能力，需提供2023年1月1日至投标文件递交截止时间前类似业绩，确保采购符合服务要求。 | # | 否 |
| 22 | 商务指标 | 人员服务要求 | 投标人应登记资产使用台帐并建立资产管理制度，内容包括但不限于资产领用、保管及交回、盘点；食堂设备运转管理方案；水、电、天然气设备管理方案；食堂设备器具非正常损坏损失处理方案等。 | # | 否 |
| 23 | 商务指标 | 服务承诺要求 | 服务商根据本项目情况能提供服务承诺：服务承诺阐述清晰，服务保障详细、可行性高，有利于项目实施的。 | △ | 是 |
| 24 | 商务指标 | 服务承诺要求 | 服务商根据本项目情况提供经费预算方案：预算明细清晰，可能性支出详细、可行性高，有利于项目实施。 | # | 否 |

## 2.6其它要求

截至开标当日评审之前，经“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）查询，被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的不得参加本采购项目。

# 3项目需求

## 3.1采购目标

根据《政府购买服务办法》（财政部令第102号）、《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例等有关法律法规，贯彻落实党中央要求，规范购买餐饮服务工作，进一步做好乌鲁木齐市税务系统办公区域内各项餐饮保障服务，提升餐饮专业化管理水平，保障各项工作的正常开展。

**3.2服务地点、基本情况及范围**

**3.2.1服务地点**

详见1.2.3.3实施地点

**3.2.2基本情况及范围**

3.2.2.1国家税务总局乌鲁木齐市税务局

办公区位于乌鲁木齐市天山区人民路246号，建筑面积16888平方米，其中：地上20层面积14205.02平方米（20层为设备用房），地下2层面积2682.98平方米（地下一层为车库、地下二层为设备用房和库房），院落面积1220.25平方米。其中食堂面积1393平方米，分别位于机关二楼（面积1200平方米）、三楼（面积193平方米）。

3.2.2.2国家税务总局乌鲁木齐市天山区税务局

①办公区位于乌鲁木齐市天山区民主路108号，建筑面积6240平方米，其中：地上8层面积5546.67平方米，地下1层693.33平方米（地下一层为库房和配电室）。其中食堂位于机关主楼一楼旁，面积780平方米。

②办公区位于乌鲁木齐市天山区人民路33号瑞达国际大厦5层，建筑面积895.34平方米。其中食堂位于办公区5层，面积90平方米。

③办公区位于乌鲁木齐市天山区天池路10号2层，建筑面积511.98平方米，为天山区税务局二道桥税务分局，其中食堂位于办公区2层，面积50平方米。

④办公区位于乌鲁木齐市天山区英阿瓦提路111号1层，建筑面积95平方米，为天山区税务局三屯碑税务分局，其中食堂位于办公区旁居民住宅，面积50平方米。

⑤办公区位于乌鲁木齐市天山区新华南路140号2层、10-12层，建筑面积4345.79平方米，联合办公区，其中食堂位于办公区2层，面积150平方米。

⑥办公区位于乌鲁木齐市天山区三道湾路7号1层，建筑面积578.42平方米，为天山区税务局幸福路税务分局，其中食堂位于三道湾路133号1层，面积195.50平方米。

⑦办公区位于乌鲁木齐市天山区前进路150号2层，建筑面积479.06平方米，为天山区税务局东门税务分局，其中食堂位于1层，面积50平方米。

⑧办公区位于乌鲁木齐市天山区后泉路202号1层，建筑面积300平方米，为天山区税务局胜利路税务分局，其中食堂位于1层，面积50平方米。

⑨办公区位于乌鲁木齐市天山区青年路164号1层，建筑面积217平方米，为天山区税务局青年路税务所，其中食堂位于1层，面积30平方米。

⑩办公区位于乌鲁木齐市天山区大湾北路1097号2-3层，建筑面积520.3平方米，为天山区税务局大湾税务所，其中食堂位于3层，面积60平方米。

3.2.2.3国家税务总局乌鲁木齐市沙依巴克区税务局

①办公区位于乌鲁木齐市沙依巴克区友好北路730号，建筑面积6762.89平方米，其中：地上5层，面积4192.54平方米，地下1层，面积2570.35平方米（地下一层为车库和配电室），其中食堂位于机关五层，面积 969.69平方米。

②办公区位于乌鲁木齐市沙依巴克区西虹西路20号，建筑面积5635.44平方米，其中：地上5层，面积4959.67平方米，地下1层，面积675.77平方米，其中食堂位于办公区负一层，面积675.77平方米。

③办公区位于乌鲁木齐市沙依巴克区伊宁路44号，建筑面积3580.56平方米，其中：地上6层，面积3200平方米，地下1层，面积380.56平方米，其中食堂位于办公区六层，面积533.34平方米。

④办公区位于乌鲁木齐市宝山路386号和枫雅居小区21栋二层商铺，建筑面积714.85平方米，为沙依巴克区税务局扬子江路税务所，其中食堂面积142.50平方米。

⑤办公区位于乌鲁木齐市沙依巴克区火车南站雅西楼一层、五层，建筑面积305平方米，其中：一层面积200平方米，五层面积105平方米，为沙依巴克区税务局火车南站税务所，其中食堂位于办公区一层，面积40平方米。

⑥办公区位于乌鲁木齐市沙依巴克区克拉玛依东街9号三层，建筑面积682.69平方米，为沙依巴克区税务局友好北路税务所，其中食堂面积80平方米。

⑦办公区位于乌鲁木齐市沙依巴克区平川路33号北园春农贸市场A-1第三层，建筑面积1684平方米，为沙依巴克区税务局西山、红庙子税务分局，其中食堂面积200平方米。

3.2.2.4国家税务总局乌鲁木齐市水磨沟区税务局

①办公区位于乌鲁木齐市水磨沟区红山路577号，建筑面积5222.94平方米，其中食堂位于7层，面积285.16平方米。

②办公区位于乌鲁木齐市水磨沟区新民西街168号，建筑面积3686.72平方米，其中食堂位于1层，面积144.34平方米。

③办公区位于水磨沟区西虹东路417号，建筑面积1655.35平方米，其中食堂位于3层，面积56.6平方米。

④办公区位于水磨沟区南湖东路北二巷66号，建筑面积1494.18平方米，其中食堂位于4层，面积86.4平方米。

⑤办公区位于水磨沟区七道湾南路1689号，建筑面积1065.62平方米，其中食堂位于1层右侧，面积46.36平方米。

3.2.2.5国家税务总局乌鲁木齐市税务局稽查局

①办公区位于乌鲁木齐市天山区新华南路61号，建筑面积5561.70平方米，其中食堂位于1层，面积65.32平方米。

②办公区位于乌鲁木齐市水磨沟区南湖南路143号，建筑面积3200平方米，其中食堂位于2层，面积216平方米。

**3.3服务内容及要求**

**3.3.1岗位及就餐要求**

3.3.1.1国家税务总局乌鲁木齐市税务局

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **餐厅** | **就餐人数** | **所需岗位** | **就餐要求** |
| 人民路246号机关食堂 | 230人 | 厨师长、厨师、面点师、营养师、配菜人员、服务人员 | 早餐：四个凉菜、两个热菜、两种粥或饮品、两种杂粮、一种面点或点心、一种小吃；午餐：四个热菜、两荤两素、两种主食、一种小吃、一种水果或酸奶；加班及值班人员晚餐：四个热菜、两荤两素、一种汤、两种主食。根据当日实际加班及值班人员用餐人数确定 |

3.3.1.2国家税务总局乌鲁木齐市天山区税务局

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **餐厅** | **就餐人数** | **所需岗位** | **就餐要求** |
| 民主路108号机关食堂 | 236人 | 厨师长、项目管理人员、厨师、面点师、营养师、配菜人员、服务人员 | 早餐：四个凉菜、两个热菜、两种粥或饮品、两种杂粮、一种面点或点心、一种小吃；午餐：四个热菜、两荤两素、两种主食、一种小吃、一种水果或酸奶；加班及值班人员晚餐：四个热菜、两荤两素、一种汤、两种主食。根据当日实际加班及值班人员用餐人数确定 |
| 新华税务分局办公区食堂（人民路33号） | 18人 | 厨师、配菜人员 |
| 二道桥税务分局办公区食堂（天池路10号） | 18人 | 厨师、配菜人员 |
| 三屯碑税务分局办公区食堂（英阿瓦提路111号） | 14人 | 厨师、配菜人员 |
| 新华南路海天伊家办公区食堂（新华南路140号） | 56人 | 厨师、面点师、配菜人员 |
| 幸福路税务分局办公区食堂（三道湾路7号） | 16人 | 厨师、配菜人员 |
| 东门税务分局办公区食堂（前进路150号） | 15人 | 厨师、配菜人员 |
| 胜利路税务分局办公区食堂（后泉路202号） | 28人 | 厨师、面点师、配菜人员 |
| 青年路税务所办公区食堂（青年路164号） | 15人 | 厨师、配菜人员 |
| 大湾税务所办公区食堂（大湾北路1097号） | 14人 | 厨师、配菜人员 |
| 合计 | 430人 |  |

3.3.1.3国家税务总局乌鲁木齐市沙依巴克区税务局

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **餐厅** | **就餐人数** | **所需岗位** | **就餐要求** |
| 友好北路730号机关食堂 | 188人 | 厨师长、项目管理人员、厨师、面点师、配菜人员、服务人员 | 早餐：四个凉菜、两个热菜、两种粥或饮品、两种杂粮、一种面点或点心、一种小吃；午餐：四个热菜、两荤两素、两种主食、一种小吃、一种水果或酸奶；加班及值班人员晚餐：四个热菜、两荤两素、一种汤、两种主食。根据当日实际加班及值班人员用餐人数确定 |
| 西虹西路20号办公区食堂 | 120人 | 厨师、面点师、营养师、服务人员 |
| 伊宁路44号办公区食堂 | 50人 | 厨师、面点师、配菜人员 |
| 扬子江路税务所办公区食堂(沙依巴克区宝山路386号和枫雅居小区西2门旁） | 18人 | 厨师、配菜人员 |
| 火车南站税务所办公区食堂（南站路雅西楼一楼） | 16人 | 厨师、配菜人员 |
| 友好北路税务所办公区食堂（克拉玛依东路183号凯悦大厦F3层） | 16人 | 厨师、配菜人员 |
| 西山、红庙子税务分局办公区食堂（沙依巴克区平川路33号） | 42人 | 厨师、面点师、配菜人员 |
| 合计 | 450人 |  |

3.3.1.4国家税务总局乌鲁木齐市水磨沟区税务局

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **餐厅** | **就餐人数** | **所需岗位** | **就餐要求** |
| 红山路577号机关食堂 | 151人 | 厨师长、项目管理人员、厨师、面点师、营养师、配菜人员、服务人员 | 早餐：四个凉菜、两个热菜、两种粥或饮品、两种杂粮、一种面点或点心、一种小吃；午餐：四个热菜、两荤两素、两种主食、一种小吃、一种水果或酸奶；加班及值班人员晚餐：四个热菜、两荤两素、一种汤、两种主食。根据当日实际加班及值班人员用餐人数确定 |
| 新民路办公区食堂（新民西街168号） | 145人 | 项目管理人员、厨师、营养师、面点师、配菜人员、服务人员 |
| 南湖办公区食堂（西虹东路417号） | 37人 | 厨师、配菜人员 |
| 六道湾办公区食堂（南湖东路北二巷66号） | 53人 | 厨师、面点师、配菜人员 |
| 七道湾办公区食堂（七道湾南路1689号） | 28人 | 厨师、配菜人员 |
| 合计 | 414人 |  |

3.3.1.5国家税务总局乌鲁木齐市税务局稽查局

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **餐厅** | **就餐人数** | **所需岗位** | **就餐要求** |
| 新华南路61号机关食堂 | 152人 | 厨师长、项目管理人员、厨师、面点师、配菜人员、服务人员、营养师 | 早餐：四个凉菜、两个热菜、两种粥或饮品、两种杂粮、一种面点或点心、一种小吃；午餐：四个热菜、两荤两素、两种主食、一种小吃、一种水果或酸奶；加班及值班人员晚餐：四个热菜、两荤两素、一种汤、两种主食。根据当日实际加班及值班人员用餐人数确定 |
| 南湖南路143号办公区食堂 | 93人 | 厨师、面点师、配菜人员、服务人员、营养师 |
| 合计 | 245人 |  |

供餐时间为早餐8:50—9:50、午餐13:30—14:30、晚餐19：00—20:00。菜品品种每周不重复，就餐标准以采购方确定为准。

**3.3.2菜品要求**

3.3.2.1所有食品均由采购人提供，中标人安排专人进行验收，并保证加工制作过程符合食品质量卫生相关要求。

3.3.2.2实行菜谱审核制度。中标人根据时节变化制定接待菜谱和自助餐菜谱，并在每周三前将下一周菜谱及采购计划交由采购人进行审核、采购。

3.3.2.3中标人积极探索具有新疆特色菜品，每周推出1-2种新菜。

# 4项目实施要求

## **★4.1项目需求理解**

服务商根据本项目情况能提供服务方案，包括①对于用户需求的理解程度；②对于项目重难点的把握和解决措施；③整体服务目标；④项目运作流程；⑤针对本项目提出切实可行的建议和意见的。

## **4.2人员岗位设置及要求**

按照高效精干、保障有力的原则，结合食堂实际，科学合理地设置服务岗位，有明确的职能职责和工作要求必须满足下列表格要求。

**食堂岗位人员设置表**

|  |  |
| --- | --- |
| **岗位** | **要 求** |
| 项目管理人员 | 1、项目管理人员具有具有两年以上的相关项目管理经验，45岁以下；具有大型团膳服务管理工作经验；具有国家认可的本科及以上学历；持有效健康证；熟练掌握餐饮服务相关业务。2、负责管理整个团队及与釆购方接洽；3、负责验收食品，核对数量、价格；保证食品质量；4、负责食品安全及卫生：5、负责现场协调、调度。 |
| 厨师长 | 1、具有五年及以上工作经验，五年及以上团膳或餐饮烹饪工作经验及厨房管理经验；具有中级厨师证及以上职业资格证书，持有效健康证；2、年龄35-55岁；3、负责食堂厨师团队管理；4、负责餐厅特色个性化菜品制作；5、安排每周的菜谱；6、指导其他厨师工作，保证菜品质量、口味。 |
| 厨师 | 1、具有三年及以上工作经验、初级厨师证及以上职业资格证书，持有效健康证；2、年龄55岁以内；3、协助厨师长做好餐厅用餐工作。 |
| 营养师 | 1、具有三年以上工作经历，提供国家人社部门指定颁发的相关证书；2、年龄55岁以内；3、协助厨师长科学制定一周菜谱（含主、副食），出具膳食分析表，提供食谱营养健康搭配情况、食谱的可行性情况、自制菜品的实物图片等。 |
| 面点师 | 1、具有三年及以上工作经验，中式西式面点师五级（初级）及以上职业资格证书，持有效健康证；2、年龄55岁以内，会制作20种以上面点；3、负责早餐面点供应、西点的供应。 |
| 配菜人员 | 1、具有三年及以上工作经验，持有效健康证；2、年龄55岁以内。 |
| 服务人员 | 1、具有两年及以上工作经验，持有效健康证，高中及以上学历；2、年龄55岁以内。 |

### **★4.2.1总体要求**

投标人须保证投入本项目的餐饮服务人员在工作期间，必须持有疾病预防控制中心核发的健康证，随时接受采购人的检查。注重个人卫生，符合卫生要求，工作时应戴好白色工作帽与口罩。餐厅员工报到时必须携带乙肝检验报告及健康证到我单位备案，查验合格后方可上岗。

**4.2.2项目管理人员**

投标人须配备熟练掌握相关服务项目管理人员，负责日常管理、服务规范化管理以及内外工作协调，按照采购人要求及时调整工作内容及进度，配合做好各项服务内容；负责服务人员日常管理考核、工资表制作。项目管理人员因故不能投入工作的，投标人应及时告知采购人，并及时安排临时负责人员管理本项目。

**4.2.3其他人员要求**

★投标人须保证投入本项目的全体餐饮服务人员普通话发音基本标准，有良好的语言表达能力、沟通能力和学习能力，在工作期间，必须持有疾病预防控制中心核发的健康证。注重个人卫生，符合卫生要求，工作时应戴好白色工作帽与口罩。在项目实施前餐饮服务人员须和提供服务单位签订正式劳务合同，中标单位需将餐饮服务人员的劳务合同复印件、传染性疾病检验报告及健康证复印件报采购人备案，查验合格后方可上岗。（投标人在参与投标时须提供书面承诺函并加盖单位公章）

**4.3服务质量保障要求**

**4.3.1服务规范**

食堂服务工作参照执行《餐饮服务食品安全操作规范》（国食药监食〔2011〕395号）规定，必须符合餐饮行业食品安全相关要求，保证卫生安全；投标人负责餐厅内外所有卫生范围的保洁工作、负责食堂设备设施的安全使用，因操作不当而造成设备、物资损坏，有责任修复或照价赔偿。

**4.3.2餐饮管理质量标准**

安全生产率：100%；卫生合格率：100%；干部职工满意率：≥95%；设备完好率：≥98%（以下提供《食堂满意度调查表》仅供参考，中标后由采购人与中标人按实际情况共同制定）

**食堂满意度调查表（仅供参考）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **调查项目** | **调查内容** | **是否满意** |
| 食堂卫生情况 | 餐饮服务人员卫生状况、食堂餐具卫生状况是否满意？ | 是/否 |
| 食堂饭菜质量 | 食堂饭菜的新鲜程度是否满意？ | 是/否 |
| 食堂餐食搭配 | 食堂菜谱安排、荤素搭配、菜式种类是否满意？ | 是/否 |
| 食堂餐食口味 | 食堂饭菜口味是否满意？ | 是/否 |
| 食堂餐食供应速度 | 食堂上菜速度是否满意？ | 是/否 |
| 食堂就餐环境 | 食堂就餐环境是否满意？ | 是/否 |
| 餐饮服务人员服务 | 餐饮服务人员服务态度是否满意？ | 是/否 |
| 食堂总体情况 | 食堂总体情况是否满意 | 是/否 |

### **4.3.3**其他要求

投标人应当加强管理，制定相关制度，本着节约的原则使用水、电、暖、天然气、食材等。认真做好安全防范工作，做好防火、防盗工作，发现问题要及时报告和处理。

采购人对投标人所提供的服务进行监督检查，并向就餐人员征求意见，投标人须根据采购人反馈的意见2个工作日内整改完毕。

**4.4卫生要求**

**4.4.1备餐及供餐卫生要求**

4.4.1.1操作前应认真清洗、消毒手部。

4.4.1.2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。

4.4.1.3操作时要避免食品受到污染。

4.4.1.4菜肴分发、造型整理的用具应经过消毒。

4.4.1.5用于菜肴装饰的原料使用前应洗净消毒，不得反复使用。

4.4.1.6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。

**4.4.2粗加工及切配卫生要求**

4.4.2.1加工前应认真检查待加工食品，发现有腐败变质或其他感官性状异常的，不得加工和使用。

4.3.2.2各种食品原料在使用前应洗净，动物性食品和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。

4.4.2.3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。

4.4.2.4切配好的半成品应避免污染，与原料分开存放，并根据性质分类存放。

4.4.2.5切配好的食品应按加工操作流程，在规定时间内使用。

4.4.2.6已盛装食品的容器不得直接置于地面上，以防止食品污染。

4.4.2.7生熟食品的加工工具及容器应分开使用并有明显标志

**4.4.3烹饪加工卫生要求**

4.4.3.1烹饪前应认真检查待加工食品，发现有腐败变质或其他感官性状异常的，不得进行烹调加工。

4.4.3.2不得将回收后的食品（包括辅料）经烹调加工后再次供应。

4.4.3.3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不应低于70℃。

4.4.3.4加工后的成品应与半成品、原料分开存放。

4.4.3.5需要冷藏的熟制品，应尽快冷却后再冷藏。

**4.4.4凉菜配制卫生要求**

4.4.4.1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。

4.4.4.2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。

4.4.4.3制作好的凉菜应当尽量当餐用完。剩余尚需使用的应存放于专用冰箱内冷藏或冷冻，食用前进行再加热。

**4.4.5点心加工卫生要求**

4.4.5.1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。

4.4.5.2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。

4.4.5.3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℃的温度条件下储存。

**4.4.6食品再加热卫生要求**

4.4.6.1在温度低于60℃、高于10℃条件下，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。

4.4.6.2冷冻熟食品应彻底解冻后经充分加热后方可供应。

4.4.6.3加热时食品中心温度应高于70℃,未经充分加热的食品不得供应。

**4.4.7餐具卫生要求**

4.4.7.1餐具使用后应及时洗净，固定位置存放，保持清洁。消毒后的餐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。

4.4.7.2接触直接入口食品的餐具使用前应洗净并消毒。

4.4.7.3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消毒用品的有效浓度。

4.4.7.4消毒后餐具应符合GB14934《食（饮）具消毒卫生标准》规定。

4.4.7.5不得重复使用一次性餐饮具。

4.4.7.6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。

**4.4.8环境卫生要求**

4.4.8.1食品生产加工场所环境（包括地面、桌面、灶台、排水沟、墙壁、天花板、门窗橱柜等）应无杂物堆放、保持清洁、摆放有序，每周集中大扫除一次。

4.4.8.2餐厅内桌、椅、台、地面、玻璃、纸抽盒、调料区、碗筷区等应消毒，保持清洁，并有序摆放。

4.4.8.3废弃物至少应每天清除2次，清除后的容器应及时清洗，必要时进行消毒。

4.4.8.4废弃物放置场所不得有不良气味或有毒有害气体溢出，应防止有害昆虫的孳生，防止污染食品、水源及地面。

4.4.8.5食品加工过程中废弃的食用油脂应集中存放在有明显标志的容器内，定期按照《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国食品安全法实施条例》等法律法规予以处理。

4.4.8.6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。

**4.4.9设备及工具卫生管理**

4.4.9.1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。

4.4.9.2清洗消毒时应注意防止污染食品、食品接触面。

4.4.9.3采用化学消毒的设备及工具消毒后要彻底清洗。

4.4.9.4已清洗和消过毒的设备和工具，应在保洁设施内定位存放，避免二次污染。

4.4.9.5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。

**4.5供餐要求**

4.5.1戴口罩、手套，着工装。标准：整齐整洁，口罩覆盖口鼻。

4.5.2供餐勺、碟、碗、盘等餐具。标准：按要求放在指定的位置，托盘放置，禁止直接置于台面。

4.5.3菜品、面点、汤类、果蔬摆放合理。标准：荤素均匀布置，冷热、面点、汤类、果蔬等动线合理，标志显著，方便取用。

4.5.4供餐速度快，准确无误。标准：菜品准确，态度和蔼，一视同仁。

4.5.5投标人应根据采购人用餐标准和要求科学的制订菜谱，做到科学饮食、荤素搭配，由采购人审核后进行制作。每周三下班前递交下周菜单。

4.5.6根据健康饮食要求，做到低盐、低油、低糖，食品制作过程中不得使用添加剂及不利于身体健康的辅助材料及调味料，保证膳食健康。**4.6食品留样要求**

4.6.1食品成品应留样。

4.6.2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中，在冷藏条件下存放48小时以上，每个品种留样量不少于125g。

**4.7生产安全管理**

4.7.1使用厨房设备时要检查是否运作正常，厨房设备要有专人操作，严格按设备操作流程进行，严禁多人同时操作；设备只能全停止后，才能进行下一步工作。

4.7.2厨房的利器工具每位员工必须小心使用和保管，做到定点存放、专人负责，使用后放回原处，刀具要保持清洁锐利以免打滑伤人，带刀行走时，刀尖必须向下，用布擦拭时，刀口必须向外。使用厨具时特别是玻璃餐具每位员工都必须小心使用，注意不要碰撞，或其他原因损坏。

4.7.3正确使用电器，严禁违规操作，出现零件松动或设备故障应及时报修，未修好前做明显标记提醒他人；清洁设备时应断掉电源，设备有安全罩的应保持在正确位置。

4.7.4保持地面整洁及时清理油污和积水以免滑倒他人；严禁单人搬动重物，地面不得随意堆放杂物；过热液体严禁存放于高处；严禁在油温升高时溅入水分;严禁长时间在冷冻物品间以免知觉下降发生意外；严禁身份不明人员进入厨房，以免发生意外事故。

4.7.5在操作使用食品加工机械时，先检查零部件安装是否坚固，机器是否完好，才能进行操作使用。但机器在运转时严禁将手或物体伸入运转设备内操作，防止事故发生。食堂在电器设备运转中，炉灶在燃烧中禁止操作人员离开岗位，防止事故发生。食堂在操作或卫生工作中严禁把水撒在电器设备或电源设备上，防止触电事故发生或引起电器设备等的损坏。

4.7.6严格执行有关食品卫生安全的法规及规章制度，确保食品安全、卫生，并承担食品安全责任。采购人有权对食堂的食品安全、菜品质量、进餐秩序及设备维护等进行无障碍监督管理、检查与要求。

4.7.7做好食堂、厨房区域内的卫生保洁，垃圾每天定时清运到垃圾站，保持排水、排污管沟通畅清洁。负责食堂、厨房设施设备用品的安全，就餐完毕应及时对餐具清洗消毒后再存放，节假日后餐具应重洗，发生丢失或人为原因损坏，由中标人承担经济赔偿责任。

4.7.8负责员工的安全教育和日常管理，确保所属员工的人身及财产安全。所属员工因工作中操作不当造成事故或人身财产等遭受损害的，由中标人承担全部责任。

**4.8餐饮服务质量保障要求**

★4.8.1为保证服务质量，投标人须提供详细的项目需求理解方案，内容包含但不限于：项目概述（理解）、预期效果等。①投标人应当制定餐饮服务方案，内容包括但不限于正常工作日餐饮服务方案、加班及休息日临时餐饮服务方案等；②投标人应制定餐饮服务管理方案，内容包括但不限于人员日常管理、操作规范管理等，做好相关资料数据的记录保存。③投标人须提供食品经营许可证及营业执照复印件供采购人公示于食堂明显位置。

4.8.2为提高采购效率，确保服务商具备履行合同的能力，需提供2023年1月1日至投标文件递交截止时间前类似业绩，确保采购符合服务要求。

4.8.3投标人投入本项目的服务人员在服务过程中须按照采购人的要求完成日常工作，服务人员上岗前经过相关培训，培训内容包括但不限于食堂设备运转管理方案、餐饮服务管理方案、安全生产方案、人员管理方案。投标人应制定岗前培训管理方案，内容包含但不限于：师资力量、培训内容、培训时间安排、培训方式、培训成果考核等，相关培训内容须贴合工作实际。

★4.8.4投标人投入本项目的服务人员应当遵守保密要求，保守国家秘密、税收工作秘密和服务对象秘密。投标人应当建立保密制度，内容包含但不限于保密制度及警示案例的学习、签订保密协议、泄密处理条例等。服务人员在入职前须与中标人及采购人签订三方保密协议（保密协议由采购人提供）若在服务过程中泄露采购人的工作秘密，中标人须承担全部责任。（投标人在参与投标时须提供书面承诺函并加盖单位公章）

4.8.5投标人应建立完善的相关服务应急预案，内容包含但不限于以下内容：断水断电应急预案（内容包括但不限于事前预防、事件应对、服务保障、事后跟踪）；消防减灾应急预案（内容包括但不限于灾害预防、制度保障、事件处置、事后排查）；突发公共卫生事件应急预案（内容包括但不限于事前预防、事件处置、事后跟踪、事后排查）、人员工伤应急响应机制及劳动争议解决方案（内容包括但不限于事前预防、纠纷处理、事后跟踪、后续事项处理）等。

4.8.6投标人应按照采购人的要求，配合采购人对项目进行日常管理和考核工作。须制定考核管理方案，内容包括但不限于：餐饮质量考核；服务质量考核；餐饮服务岗位能力考核；绩效考核；投诉表扬考核；其它考核（需包括食品安全考核、安全生产考核）。如发生投诉、违反规定等事宜中标人应承担违约责任。

4.8.7为保障服务质量，投标人所提供的人员须具有稳定性及连续性，不得擅自更换人员，如果有人员更换的情况须提前15日向采购人书面说明原因，并及时补充人员，妥善办理交接手续，因人员擅自离岗造成的损失由投标人承担。对不能胜任工作、违反采购人工作制度或出现重大失误的人员，采购人有权要求中标人进行人员更换，中标人须按照采购人的要求在5个工作日内及时予以补充人员并承担退回人员的安置及费用。 4.8.8本项目使用的食堂大型设备及其他食堂餐具、厨具、公共设施、水、电、天然气、食堂食材等由采购人提供，服务人员下班后须关闭设备电源、确保水、电、天然气安全关闭，锁存尖锐物品，非正常原因造成的设备损坏由中标人负责赔偿。.8.8投标人应提供人员保障方案，内容包括但不限于人员招录及辞退措施、保证人员稳定性的方案、人员补替方案等。

4.8.9投标人应登记资产使用台帐并建立资产管理制度，内容包括但不限于资产领用、保管及交回、盘点；食堂设备运转管理方案；水、电、天然气设备管理方案；食堂设备器具非正常损坏损失处理方案等。

**4.9食品加工要求**

4.9.1禁止添加非食用物质和滥用食品添加剂。

4.9.2粗加工的洗涤池禁止混用。

4.9.3生熟食品加工用具（菜刀、菜墩）、容器应分开，禁止混用。

4.9.4熟食存放温度和时间是否符合要求，常温下存放时间超过2小时的熟食食用须再加热，再加热食品须符合食品安全规定。

4.9.5冰箱内禁止生熟混放，保持清洁卫生。

4.9.6冰柜、冻库执行专人管理，半成品、原料分层存放、叠放。

4.9.7原料、半成品放入容器内放入冰箱、冻库。

4.9.8冷冻、冷藏食品不可带外包装箱放入冰箱、冻库。

4.9.9放入冰箱、冻库内的原料、半成品不可使用有色塑料袋盛放。

4.9.10饭菜内无异物、杂物。

**4.10记录管理要求**

4.10.1原料验收、加工操作过程关键项目、卫生检查情况、人员健康状况、教育与培训情况、食品留样、检验结果及投诉情况、处理结果、发现问题后采取的措施等均应予以记录。

4.10.2各项记录均应有执行人员和检查人员的签名。

4.10.3各岗位负责人应督促相关人员按要求进行记录，并每天检查记录的有关情况。

4.10.4有关记录应至少保持12个月。

**4.11管理要求**

4.11.1不得分包、转包。

4.11.2按时供餐。

4.11.3严格执行采购人规定的消费管理方式，严禁私自对外营业。

4.11.4须做好就餐服务应急方案，确保在特殊情况下能正常就餐。

4.11.5食品贮存应遵循分类存放、有遮有盖、离地离墙、建标立卡、先进先出的原则。

4.11.6定期检查库存食品，及时清理腐败变质或超期食品。

4.11.7剩余饭菜禁止再次加工。

4.11.8接受采购人对菜品质量和食堂管理的建议意见，并在24小时内予以回复整改情况。

4.11.9采购人有权随时抽查企业资质证明、人员健康证明及从业资质证明。

4.11.10提供的服务和人员配备不能满足就餐服务需求的，采购人有权解除合同，追究责任，并要求赔偿损失。

4.11.11每餐收回餐具，按规定程序、及时进行清洗消毒。

4.11.12服从采购人的其他安排。

**4.12服务承诺**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

服务商根据本项目情况能提供服务承诺：服务承诺阐述清晰，服务保障详细、可行性高，有利于项目实施的。 **5项目验收要求**

 采购人根据投标人投标文件的服务内容及国家和行业的相关标准对中标人完成工作的服务质量、技术指标、服务成果进行验收。采购人对投标人定期进行监督、记录、考核和通报，以作为日常验收依据。中标人以月报的形式汇报日常管理、考核等工作开展情况，以备采购人检查。

**5.1考核要求**

5.1.1采购人相关部门在每月最后一周对中标人当月服务情况进行考核（结合日常监督情况），考核为百分制。考核得分≥90分，全额拨付当月服务费用；90分＞考核得分≥80分，只拨付当月服务费用的95%；80分＞考核得分≥70分，只拨付当月服务费用的90%；70分＞考核得分≥60分的，只拨付当月服务费用的85%；考核得分＜60分，只拨付当月服务费用的80%。

5.1.2中标人一季度内连续两次或一年内累计四次月考核得分＜60分的视为中标人违约,采购人有权解除合同并追究中标人违约责任。管理团队、服务团队需填报《考核评分表》，并提供相关证明材料，经双方确认后执行。（以下提供的《考核评分表》供参考，中标后由采购人与中标人按实际情况共同制定）

**餐饮服务考核办法及标准（仅供参考）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核项目** | **检查具体内容** | **评分标准** | **分值** | **得分** |
| **餐饮质量** | 1.饭菜无异物、杂物；2.不得供应隔夜饭菜；3.按时供餐（含加班供餐及外带食品制作）； | 违反一次扣2分。 | 20 |  |
| **服务质量** | 1.服务人员统一着装上岗；2.与食品接触的服务人员不得佩戴首饰；3.与食品接触的服务人员，不能用手直接接触食品，需佩戴一次性手套；4.餐厅工作区、用餐区禁止吸烟； | 发现一次扣1分/人。 | 12 |  |
| **岗位服务能力** | **服务** | 1.餐厅服务人员应当态度温和，使用文明礼貌用语；2.不得发生顶撞管理人员及被服务人员的行为； | 发现违反一次扣0.5分，被投诉扣1分/次。 | 8 |  |
| **制作** | 1.原料、半成品、成品的加工、存放及使用容器不得存在交叉污染并有明显的区分标志；2.生熟食品应当分开；3.食品存放应当分类分架；4.无过期、变质食品； | 发现一次未按要求执行扣1分。 | 10 |  |
| **厨房** | 1.灯管、风扇、排风扇、墙壁、抽油烟机干净；无油污、灰尘、蜘蛛网等；2.工作间地面干净、无积水、无杂物；3.货架经常擦拭，保持干净，各种刀具手套摆放整齐；4.操作台、灶台及售饭台干净整洁；5.洗菜池、餐具、热食容器定期消毒并保持清洁。6.厨房设备保持整洁，标识清晰； | 发现一次未按要求执行扣1分。 | 20 |  |
| **餐厅** | 1.餐厅地面每日清扫，地面清洁；2.餐桌摆放整齐，干净整洁无污渍；3.餐余回收处干燥整洁无残渣； | 发现一次未按要求执行扣1分。 | 12 |  |
| **库房** | 1.地面保持清洁；2.所有食物必须上架，禁止随意摆放；3.保持透气通风，库房无异味，保持食材新鲜；4.冰箱责任落实到人，标志、温控清楚；外表整洁、生熟分开、标识清晰。 | 发现一次未按要求执行扣1分。 | 8 |  |
| **绩效考核** | 当月总体餐饮服务评价在95%满意及以上 | 95%以下不得分 | 2 |  |
| **投诉表扬考核** | 当月被个人或部门投诉、或当月被部门表扬 | 被个人投诉一次扣0.5分、被部门投诉一次扣1分、被部门表扬一次加一分，加分满分3分，扣分扣完为止。 | 3 |  |
| **其他考核** | 严禁发生食物中毒、盗窃、消防、煤气中毒等安全责任事故。 | 出现一次扣5分 | 5 |  |
| 考核人： 总分： |

# **6.项目管理有关说明**

6.1服务单位根据有关服务管理相关法规与采购人签订项目服务合同，对该项目实行统一管理，综合服务，自主经营，自负盈亏。

6.2服务单位在合同执行期间，须接受市政府采购主管部门和采购单位的监管。

**7.其他要求**

## **7.1付款安排**

**7.1.1核对服务费用**

每月15日前中标服务商按照原始单据主动与采购人核对上一个月的服务费用。

**7.1.2付款方式**

服务商依据服务费用结算金额于每月15日前向采购人提供发票及相关资料，采购人对服务商提供的结算单据进行初步审核，采购人审核后于每月7个工作日内支付服务费。

每次办理付款时，服务商应提供发票、服务考核表和合同约定的其他资料，服务商必须对发票及结算单据的真实性负责。采购人在收到服务商结算单据、发票等合同约定资料后，进行核实。满足合同约定支付条件的，履行报销手续，采购人原则上应当自收到发票后10个工作日内将资金支付到合同约定的服务商账户，双方另有争议除外。对账、开票、付款日遇节假日顺延，采购人遇不可抗力因素延长付款时间可通过书面、微信、短信、电话或其他双方约定的联络方式通知服务商。采购人因预算资金未到位暂不能按时支付的，根据预算资金到位情况及时支付，不视为违约。

**7.2保密规定**

乙方应当对管理中涉及甲方的信息保密。未经甲方许可，不得将系统相关信息泄露给第三方，否则，甲方保留追究乙方法律责任的权利。

**7.3其他规定**

7.3.1服务商对履行合同期内所发生的用工人员在任何时候、任何情况下发生的意外伤害事故等涉及的责任和事故赔偿负全部责任。

7.3.2服务商的报价必须包括完成本次招标范围内全部项目，如报价中没有明确提出不包括在预算内的项目，将被视为报价中已包含。

7.3.3提供服务的人员，如需就餐的，需按照相关规定缴纳费用。

7.3.4食品安全事故和其他安全事故为0。

7.3.5环境卫生保洁率达98%以上。

7.3.6各类设施设备完好率达95％以上。

注：食堂场地、佐料、炊具、纸巾和清洁剂等消耗品、厨房设备维修维护、消耗的能源费（水、电、天然气等）由采购人免费提供；员工服装由中标人提供。

**7.4注意事项**

7.4.1乙方不得将项目非法分包，否则，甲方有权即刻终止合同，并要求乙方赔偿相应损失。投标人需根据各项目采购需求提供服务团队配置方案。

7.4.2在服务过程中如遇纠纷或其他事宜应逐级汇报，不得跨级汇报，一经发现将在月考核中严肃处理。

7.4.3因国家相关政策发生较大变化影响采购项目执行时，甲方可以重新组织招标。