# 招标内容及要求

# **一、项目概况**

**1、餐厅概况**

1.1地址：雁塔区政府机关南院。（电子二路32号）(健康东路20号）

1.2外包所需的设备、场地、能源由甲方提供。

1.3定位：单位餐厅主要以提供单位人员工作餐及业务接待为主。

**2、餐厅经营服务**

2.1员工餐厅经营服务，自助餐形式经营，按餐/次/人据实核算。本单位内部就餐人员凭卡消费。收费标准执行单位内部定价。非本单位人员需在食堂就餐的，经采购人同意后，由个人自费买单。

2.2主要为政府机关工作人员、其他业务人员等提供早、午、晚工作餐。

2.3如有需要，提供会议用餐、培训接待用餐。具体根据用餐单位要求制定菜单，此项费用由用餐单位报区级领导同意，并于雁塔区机关事务服务中心进行备案登记，所产生的费用由用餐单位与承包商自行结算，不包含在此次采购预算内。（注：接待用餐收费标准具体见业务接待菜单。）

2.4 厨师团队费用不超过960,000.00元（每月80,000.00元），食堂运维费用不超过120,000.00元（每月10,000.00元），其余为食材费用（按实际供应结算）。

**二、服务内容**

食堂运营管理、食材采购及加工、厨师团队聘请与管理、食堂的日常保洁与消杀、食堂设施设备维护及保养、餐具及桌椅等日常消耗品的补充和厨余垃圾的处理等；

1、早餐8：00-8：50，午餐12：00-13：00，晚餐18：00-18：30（双休日及法定节假日除外）；准时开餐。

2、用餐所供食品、器皿在开餐前10分钟布置完毕，如因客观因素不能准时开餐，承包方应提前通知有关管理部门，并留有充分时间做出补救。

3、员工餐采取自助餐形式，荤素搭配，均衡膳食，按餐划卡。

3.1荤菜是以肉类或水产类原材料为主。

3.2荤素菜是含有肉类或水产类原材料的菜品。

3.3素菜是不含肉类或水产类原材料的菜品。

3.4饭菜保证菜品色、香、味和温度。

4、菜品要求

4.1供餐要求

供餐模式为自助式供餐，公休日、国家法定节假日确需供餐的双方协商。

4.2供餐内容

早餐：菜品6种，其中热菜2种（一道半荤菜，肉菜比例3：7）、手拌菜3种、小菜1种；3种汤粥；牛奶1种（袋装纯奶）；五谷豆浆；主食4种（胡辣汤、馄饨、豆腐脑、米线、油茶等)、小吃2种（炸、蒸、烙类小吃）；鸡蛋1种（蒸、五香、煎），甜点不少于1种（面包、蛋糕等）。

午餐：菜品不少于6种(3荤3素)，其中主荤菜1种（纯荤莱）、半荤菜（肉菜比例3：7)2种、素菜3种；汤羹类不少于2个品种（一甜一咸），主食含米饭、面食（不少于2个品种)、馒头（花卷）、杂粮小吃（不少于1个品种）；甜点（不少于1种，每隔一日不重样)；水果不少于2种。

晚餐：菜品4种(2荤2素)；主食不少于2种（稀饭1种、小吃1种）、2种汤粥、饼类1种。

4.3传统节假日、重大节日供应有关节日文化食品。

4.4严禁使用剩菜。

5、餐厅厨师根据就餐规模和餐费标准制定餐谱，考虑就餐人员的口味以及季节的变化，保证每周菜品不重复，每周五下班之前提前排好下周食谱并交给采购人审核后公示。

# **三、技术要求**

（一）服务标准

1.服务标准及要求：卫生环境符合餐饮行业卫生标准；

（1）厨师和面点师应能互补共同协作。建立健全餐厅管理制度，营造一个温馨、卫生、整洁的就餐环境。以“满足工作需要，减少成本开支”为原则，制定标准食谱（每周食谱提前一周制定并经采购人审批），减少浪费，使现有伙食标准达到最大化。不断提高服务人员的烹调技术，在合理成本的前提下调整菜品结构，为职工提供质量优、味道好、营养全面的饭菜。

（2）坚持执行"一检二洗三切四浸泡五烫六烧"程序，保证食品卫生质量，坚持碗筷洗刷消毒工作，保持食堂干净卫生，达到有关卫生标准要求，防止食物中毒事故发生。人员试岗一周，不符合要求的餐厅经理负责立即更换，不得耽误正常用餐。

（3）熟悉并能严格遵守《中华人民共和国食品卫生法》，不使用不洁、过期、变质食品原材料，做好食品卫生安全工作如若发生食品安全问题，乙方应承担全部责任。

（4）遵守办公楼管理制度，不得干扰正常的办公秩序

（5）餐厅现有的设备无偿交由乙方使用，要爱护厨具设备及餐厅公共设施，确保设施完好，做好餐厅设备设施的管理与日常维护工作。不得人为损坏和丢失，否则应折价赔偿。

（6）接受并配合甲方及使用人对环境卫生、食品卫生、服务态度、饭菜质量等进行的监督、检查

（7）建立完善的餐厅管理制度和应急预案并严格实施；

（8）中标供应商不得转租、转包、不得自行改造承包的餐厅；

（9）建立餐厅餐饮服务调度管理；

（10）餐厅保洁前堂卫生标准地面无纸屑、烟头、烟灰、水迹、油污、食物残渣呈现地砖本色桌、椅、墙裙无污迹、油迹，无孔洞、裂缝无划伤、灼伤牢固平稳，摆放整齐，符合餐桌布局标准柱子、墙面、顶部无孔洞、裂缝、蜘蛛网，无划伤、污迹、油迹，无脱落，无其它色彩污染餐用具符合出堂标准，符合摆台标准售餐柜、菜夹无油污、水迹，无裂缝、划伤、字迹，未脱色，无其它色彩污染，柜内无异味、臭味，柜内备餐用具、纸巾符合出品质量标准，摆放整齐。

（11）后厨卫生标准地面无积水、污水、菜叶、菜皮、纸屑、饭粒、肉粒等垃圾地面无残缺地砖，地沟无堵塞，无大量的饭粒、菜叶，无臭味，地沟盖无残缺冰柜、工作台、炉台、碗柜等设备及墙用无卫生死角垃圾桶四周及地面、墙面无油污、垃圾，并加盖盖子，垃圾不得堆放在地上墙面、顶棚无灰尘、油污、孔洞，无脱落瓷砖，制度、标识等张贴符合标准设备（冰箱、冰柜、工作台、炉灶、洗涤池等）表面无油污、灰尘，符合使用标准维护标准灯泡、灯管、灭蝇灯、管道、电线表面无油污、灰尘，无脱落掉线菜品、设备、工具、用具摆放标准、卫生要求，抽油烟机、换气装置无较重油污门、窗、纱窗无破损、油污、灰尘，气罐、灭火器本身洁净无油污。整体符合食品及卫生监督管理部门的要求。

2.质量标准要求

食材加工流程，刀、板使用与硬件环境符合餐饮行业卫生标准;食材存储符合餐饮行业卫生标准，要有专人负责经常翻库，及时报废，销毁过期或变质食材；

（1）中标供应商在合同履行过程中要服从采购人对生产场地、工作及生活环境的安排和要求，严格执行采购人制定的相关管理规定，并接受采购人的考核；

（2）中标供应商承包业务的专业质量标准和规范必须达到《食堂工作规范及标准》规定的内容；

（3）餐具保持完好率（指餐具无裂缝、豁口或破损）在98%以上，餐具补充均由中标供应商无条件承担；

（4）餐具所用筷子每三个月必须更换一次，所更换碗、筷质量必须按采购人要求和规格进行更换，所需费用均由中标供应商承担；

（5）厨具中菜刀、铁锅、菜墩、炒勺等小件厨具不能使用超过3年的小件厨具，满3年的中标供应商应同采购人商议更换；

（6）各种烤箱、冰箱、蒸箱等大件厨具根据餐饮行业的规范要求，实行定期维护保养、实时维修更新，由中标供应商负责。凡因操作不当或违规操作造成设备故障或损坏的，均由中标供应商负责维修，并进行相应经济处罚；

（7）餐厅和操作间的消防、病媒防治消杀、油烟检测、油烟治理等工作，必须聘请具有专业资质或能力的专业公司同甲方协商后由乙方具体组织实施产生的费用由中标供应商承担；

（8）意外事故承担。就餐者在就餐过程中，因餐厅地面打扫不及时而导致的摔倒、磕伤、碰伤等引起的一切问题由中标供应商承担；

（9）凡因食材清洗不干净或程序不规范造成食物中毒或其他问题所引发的全部责任由中标供应商承担；

（10）中标供应商承担在履行承包业务过程中的全部安全责任；

（11）中标供应商应在采购人的指导下，积极引进最新管理模式的内容和标准。采购人有权根据采购人管理制度对中标供应商进行日常管理，若中标供应商人员违反采购人管理制度采购人有权给予处罚；

（12）中标供应商应严格遵守采购人考核方案，并严格执行，凡违规或违纪采购人有权直接进行经济处罚，凡经济处罚一律不再返还；

（13）各种设施设备必须按操作规程进行操作，不得违反设备使用性能或违规使用；

（14）因中标供应商厨房出品质量问题，而遭到投诉，采购人有权进行经济处罚凡经济处罚一律不再返还；

（15）中标供应商应严格遵守《中华人民共和国食品卫生法》和《中华人民共和国食品安全法》。应做好食品卫生工作，若因中标供应商管理问题造成就餐者食物中毒，责任由中标供应商全部承担严格卫生管理，确保饮食卫生安全。严格遵守有关食品卫生安全法规，中标供应商必须每天打扫，做好辖区内的清洁卫生，做到餐具每天消毒，工作人员必须定期接受体检，保证工作人员身体健康、无传染病，符合食品卫生工作人员标准。不得采购、加工霉烂变质商品或不正常、不卫生的食品在本食堂销售、食用和饮用，严格执行食品卫生法规定；

（16）中标供应商应严格遵守安全使用管理规定严格操作间管理，若因中标供应商管理问题引起采购人操作间火灾，责任及损失由中标供应商承担;中标供应商必须严格遵守安全操作规程，保证安全生产，如果因违规操作而造成负伤，由中标供应商自行负责承担。

（二）食材标准

1**、质量要求**

（1）纯牛奶实际供货中可能涉及的预包装食品须为正规生产企业的产品。

（2）质量要求：大米：国标二等；包装袋上有注册商标，有检验合格证、生产日期和保质期；面粉：特制一等粉；包装袋上有注册商标，有检验合格证、生产日期和保质期；食用油：非转基因一级豆油；包装袋上有注册商标，有检验合格证、生产日期和保质期。

2、**包装要求**

供应商所提供的产品必须是正规企业生产的品牌产品，产品包装须是符合国家规定标准的环保材料。

纯牛奶为独立包装，且产品包装上必须有完好的生产厂家、规格、出厂日期、质保期等有效信息。

1. **配送要求**

所供食材（叶菜类、根茎类、干货类、果菜、菌类、肉蛋类（鸡蛋除外）以及豆制品）每天配送一次；调料类、大米、面粉、油每两周配送一次（具体配送时间根据实际需求进行确定）；纯牛奶及鸡蛋每周配送两次（具体配送时间根据实际需求进行确定），供应商负责食材的运输配送，因运输装卸过程中造成的损耗（例如包装严重变形、破损、食品污染、变异等）、发现的破损、变异食品必须无条件一对一更换，否则不予结算。

# **四、服务要求**

**（一）服务人员的要求**

1、厨务人员工作时间要求：早班05:30—13:30；晚班16:00—19:00。每周周一至周五为工作时间，双休日及节假日无特殊情况休息。

服务工作人员总人数不得少于18人，年龄：男性不超过55周岁，女性不超过50岁。

2、管理级以上人员应具备3年以上的餐饮业相应管理服务经验，熟知厨房的运转与成本、安全控制。

3、厨师长、厨师具有3年（含3年）以上相应工作经验，厨师长、厨师必须持有厨师资格证书，掌握两种以上风味菜肴的制作，保证出品质量及食品安全。

4、所有服务人员应保证身体健康、无传染性疾病、无刑事违法或处分犯罪记录；服务人员按岗位统一着装，言行规范，文明礼貌；所有从业人员经过岗前培训、健康检查合格且拥有有效的健康证。

**（二）服务工作的要求**

1、供应商根据本项目的用餐人数、规模及采购人要求，供应商提供完善的运营服务方案，制定健全的防鼠、防蝇、防蚊、防蟑螂、防尘等措施，确保餐厅的食品质量、安全卫生、环保节能、治安消防，确保餐厅的正常运营和规范服务。

2、供应商须严格按照食品安全法对每餐出品进行留样，并认真填写食品留样登记表。

3、供应商按照国家的相关规定及采购人要求，工作日统一时间将产生的残食、泔水、垃圾倒入指定地点，甲方负责清运。

4、餐厅运营所使用的餐巾纸、清洁用品（拖把、抹布、垃圾袋、清洁剂消毒剂等）的购买及承担所产生的费用由供应商负责。

5、由供应商负责办理《食品经营许可证》等相关证照，甲方协助提供办理所需材料。

6、根据《食品安全法》、《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》的要求，供应商采购食品原料时应按照有关要求进行索证索票，并做好采购验收记录，便于溯源；供应商按照要求如实登记相关索证信息，不得涂改或作虚假记录，并指定专人妥善保管，保存期限不少于二年；索取的相关证件、票据应妥善保存，并与记录内容相对应，便于核查。

7、因供应商管理不当或其他原因造成的火灾、触电、食物中毒等安全责任事故，由此造成的损失或伤害由供应商承担相关责任及费用。
 8、因供应商工作人员无法达到采购人管理服务要求，供应商应对人员进行处理、调换，以确保采购需求及服务得以最佳实现。
 9、采购人根据检查考核结果，每月5日核算上一个月份每餐用餐人数，核算完毕后以转账形式，在供应商开具发票后10个工作日内进行结算。
 10、为保证供餐质量，采购方职能部门会同供应商每月在就餐员工中进行满意度民主测评/考核小组进行考核。满意度/考核打分低于相应标准，采购人有权向供应商提出整改或经济处罚。满意度低于75％/考核打分低于60分采购人有权向供应商提出整改或经济处罚(1000元-2000元)，满意度连续或累计3次低于75％考核低于60分采购人有权单方面解除合同，并无需给予供应商任何赔偿。
 11、供应商在合同履行期间，不能按照其投标文件响应及合同要求进行履约的，采购人有权随时终止合同，由此带来的一切损失由供应商自行承担。
 12、自合同签订之日起，由供应商负责保障上、下班期间员工安全，并购买商业保险所产生的费用由供应商自行承担。

13、重大公共卫生安全事件，供应商需具有应对能力，并针对事件按照国家要求做相应检测、防护措施，所产生的费用由供应商自行承担。

14、供应商实际接管现有的餐厅服务人员，合同签订后45天内无正当理由不得随意清退或更换。45天后根据考核，经采购人同意后，不合格者或不能胜任者可以进行更换。

# 五、商务要求

（一）服务期限

一年。

（二）款项结算

每月支付进度款。

1. **其他**

1.验收方式及标准：

由采购人和中标供应商共同对项目整体进行验收。其内容包括确认乙方的营业执照、厨房操作人员组成、厨房人员管理方案、人员数量、管理资质及人员证件，以及操作人员身体健康情况等。对其服务指标、服务质量、厨房操作人员的技术水平和健康是否满足采购人的使用要求进行逐项检查。

（1）厨房操作人员组成、人员管理方案通过验收达不到招标文件要求和响应文件承诺的，或在使用中出现问题、瑕疵等，将视为服务验收不合格，中标供应商应无条件免费调整人员组成、管理方案。

（2）操作人员的技术水平和健康状况不能满足厨房操作要求的，中标供应商应及时进行人员调整，保证项目的顺利实施。

（3）若发现乙方有弄虚作假的，在投标阶段故意或随意夸大人员组成，乙方应无条件进行变更，并赔偿甲方相应的损失。

（4）验收合格后，填写验收单，双方签字盖章后生效。