# 第四章 采购内容及技术要求

**一、餐厅承包模式：**包干服务模式，自负盈亏，承包费用包含人工费、原材料等。每日早、中、晚向员工开放食堂，开放时间分别为：早8:00-8:50；中午12:00-12:50；晚上18:00-18:30。参照2024年日平均用餐人数，暂时按满足170人就餐的规模制定方案。

**二、餐厅配备人数：**餐厅各岗位配备人数不少于8人

人员构成为厨师长、热菜厨师、面点厨师、帮厨、洗碗工、服务人员。对本项目所提供的服务人员，厨师长、厨师具有相关证书，帮厨服务人员需提供健康证，必须根据街道满意度调查需求调整相应厨师，变换口味。

**三、餐厅管理**

1、供餐结构：采取自助餐的形式，按照25元标准提供餐饮。保证采购人单位的全部员工用餐一日三餐（早上、中午、晚上）及临时的加班用餐，节假日休息期间餐厅保证一名厨师在岗，确保加值班人员的临时用餐需求。

2、供餐标准

早餐标准：稀饭两种，炒菜或凉菜三样；花卷、馒头、小吃；牛奶、鸡蛋。

午餐标准：四菜（两荤两素）一汤，米饭，面食，水果、杂粮；

晚餐标准：小菜三种（炒菜/凉菜）、稀饭、花卷、馒头。

3、营养搭配：

a、食材计划：叶菜类、根茎类、豆制品、腌制品等，根据季节变化可适当调整当地菜品数量；稀饭品种计划有大米、小米、黑米、玉米珍、江米、豆浆等；大荤菜品种计划有排骨、鸡腿、鱼块、大肉、鸡肉或蒸碗类菜肴，荤菜以炒、烧为主，食材计划有蛋类、菌类及豆类等。

b、面食以各类手工面为主，还可搭配米线、凉皮、烩菜等调整。

c、早餐小吃以葱花饼、油酥饼、芝麻饼为主;根据供应情况适时调整素包子、油饼、油条煎饼卷菜等。每周五提供下周的食谱综合办审核，通过后不得随意更换食谱，需要更换的应提前向后勤报备。

**四、餐厅服务团队要求**

1、街道提供餐厅所需场地、厨房生产设备、餐桌椅、碗筷等现有物品。餐厅服务公司提供生产、服务及管理所需人员，餐厅物品的采购、生产、加工和销售，耗材日杂、设备、日常设备维修等。

2、认真贯彻街道餐厅管理要求，拟订本餐厅的服务标准，工作程序。积极落实各个时期的工作任务和日常运转工作，负责食品安全管理制度的制定执行，建立健全食品安全管理档案。

3、严格执行卫生标准，组织卫生检查，监督食堂饭菜质量、卫生、安全等事宜，保存各种检查记录，对食品安全检验工作进行管理，建立完善有关档案。

4、严格管理本餐厅的设备、物资、用具等，做到帐物相符，保持规定的完好率。抓好餐具、用具的清洁卫生，保持餐厅的环境卫生，做好餐厅完全和防火工作。

5、配合相关部门的监督检查。

6、组织食堂从业人员进行食品安全知识及有关法律法规的培训。

7、其它保证餐饮食品安全服务有关的管理工作及领导临时交待的工作。

**五、餐厅服务公司绩效考核管理制度**

**第一章 总则**

第一条 目的

为进一步加强餐厅服务公司工作管理，客观评价餐厅服务公司的工作业绩和职业素养，提高餐厅服务公司绩效考核的准确性，特制定本制度。

第二条 范围

适用于餐厅服务公司管理人员和员工；

考核内容按照签订的餐厅服务合同及磋商性文件所规定的内容为主要内容，考核指标体系由餐厅指标构成。

第三条 基本目标

（一）通过绩效考核，确保餐厅服务公司服务水平达到街道的工作要求，发现问题及时改正，不断提高服务管理水平。

（二）依靠制度性的管理与约束，建立起合理和规范的管理体制。

（三）通过绩效考核，按照考核的目标和成绩，合理发放绩效考核奖励。

**第二章 工作考核定义**

第四条 工作考核

工作考核是在一定期间内科学、动态地衡量餐厅服务公司工作状况和效果的考核方式，通过制定有效、客观的考核标准，对餐厅服务公司工作表现进行评定，提高工作效率和整体素质。

第五条 考核周期

考核周期分为季度和年度，考核以每月对餐厅服务公司餐厅现场巡查情况为依据。

第六条 组织机构

餐厅服务考核小组负责对餐厅公司服务考核全面工作，成员单位由党政办公室、财政所、经济发展科、市场服务与监督管理所组成，党政办公室负责日常工作。工作职责具体如下：

（一）负责拟定考核制度文件及相关管理办法；

（二）负责在考核期内对餐厅服务公司实施工作考核，将初步考核结果报街办分管领导审定。

（三）负责对日常工作执行情况进行检查督办。

**第三章 考核内容和办法**

第七条 考核内容。餐厅现场巡查考核。如发现以下情节，将通知餐厅服务公司经理，填写《餐厅考核处罚表》签单确认后，将在绩效考核分数扣除相应分数，列记在最终考核成绩当中;如出现应予以表彰项目增加相应分数。

一、餐厅服务处罚项目：

1、饭菜不卫生，扣除1分；

2、出现菜量不足，扣除1分；

3、出现浪费菜品问题，扣除1分；

4、餐厅卫生问题，扣除1分；

5、擅自使用食材，扣除1分；

6、餐厨人员个人卫生较差，扣除1分；

7、饭菜口味较差，扣除1分；

8、饭菜标准低于建章路街办制定标准，扣除2分；

9、用餐人员未刷卡（除两名厨师），扣除1分。

10、员工满意度调查不满意率大于等于20%，扣除2分，餐厅公司必须对厨房厨师进行更换。

（二）表彰项目

员工满意度调查满意率达85%以上，增加2分。

第八条 考核依据

餐厅现场巡查考核依据《建章路街道餐厅考核表》的相关内容。

第九条 考核安排

（一） 每月考核安排。考核小组成员单位于每月月末按照《建章路街道餐厅考核表》的相关内容进行考核检查，并将检查结果交至综合办进行汇总。

（二）季度考核安排。每季度最后一个月25号将每月考核情况汇总，四季度考核在12月上旬之前完成。并将季度考核结果纳入年终考核。

（三）年终考核安排。在每年12月上旬，考核小组对本年度每季度考核进行综合评定。根据考核情况拨付服务费。

（四）不定期抽查。

第十条 考核应用

餐厅现场巡查考核100分。根据季度、年终考核情况综合评定，按照分值评定等级拨付费用。

1、优秀：评定分值95分以上（含95分），全额发放。

2、良好：评定分值90分以上（含90分），95分以下，扣费用5%；

3、称职：评定分值85分以上（含85分），90分以下，扣发费用8%；

4、不称职：85分以下，扣发费用10%。

(三)分值标准

餐厅考核标准分为十项每项标准为：优秀：10分；良好8分；一般：6分；较差：4分。

**第四章 附则**

第十条 本制度作为建章路街道考核餐厅公司服务的主要参考，与餐厅服务公司上级部门制定的相关制度不相冲突。

第十一条 本制度由考核小组负责解释。