## 一、项目概况

为保证曲江新区政务服务大厅相关工作的顺利运行，本项目拟选取一家第三方服务公司，为入驻局办员工提供用餐服务。服务内容包含员工餐厅的日常管理、食材采购、食材加工等服务。

本餐厅位于西安市曲江新区，曲江政务服务中心餐厅面积约3000平方米，单次就餐人数可容纳580位，餐厅以服务甲方员工（含甲方指定人员）工作日一日三餐的食品加工及用餐服务，刷卡式就餐。后厨面积约1700平方，分为粗加工、凉菜间、热菜间、面点房、洗碗间等，后厨人员严格落实责任到人，所有工作人员持健康证上岗。倡导绿色健康饮食，餐品制作过程均按国家食品安全相关规定进行。

采购预算：134.64万元。

采购限价：就餐约170人次，结算时以实际就餐人数为准据实结算。

## 二、服务要求

1、供应商开展食品加工生产活动应符合《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国安全生产法》、卫生部《餐饮业食品卫生管理办法》等法律、法规以及采购人的相关管理规定和要求。

2、供应商派驻采购人所有从事厨房工作的人员必须持有效的健康证，并参加卫生知识培训合格。

3、供应商相关采购流程应合法合规，且需按照采购人要求积极提升餐厅菜品及服务质量，不得因食品原材料价格的波动降低菜品质量。严控采购货源，需冷链配送的均要保证冷链配送，食材采购必须保障新鲜、绿色环保、无公害、无污染。确保餐具定时消毒及定期更换，确保产品质量和食品安全。

4、供应商在工作过程中所发生的一切债权、债务等纠纷均与采购人无关，并对工作区域的消防安全、人员安全、食品安全工作等负责。

5、供应商派出的厨房负责人，应掌握食品卫生安全相关的法律法规知识。派驻采购人员工餐厅的总厨师长烹饪技术方面具备中餐或西餐的制作能力，所有厨房从业人员必须持有健康证。

6、供应商在操作过程中，建议自行配备工作人员不少于19人，并承担人工费用及食材费用以及易耗品费用，采购人提供操作设备及场地。

7、供应商应了解采购人的管理要求，应有立足为广大员工提供优质服务的思想素质和职业道德。

8、供应商应具有健全科学的食品卫生、人事用工、业务培训、持证上岗、优质服务、劳动分配、岗位职责、工作守则、成本核算、监控检查、考核奖惩、民主管理、安全生产和仓储管理等制度，以及工作计划、突发事件应急处理预案等。

9、供应商应服从采购人的监管，加强厨房各项工作管理，主动配合相关部门对饭菜的质量、卫生条件、工作态度。主动配合政府相关部门的检查，在物资采购验收、饭菜品种、质量、价格、食品卫生、工作态度等方面严格按照食品药品监督管理局和采购人的规定执行。

10、采购人有权根据物业项目不同制定不同的规章制度、工作标准等，供应商派遣至采购人处的工作人员须完全服从。

11、供应商以每日准时、足量、优质的原则向员工提供一日三餐的主、副食品及相关服务(除有另行通知外，应保证在国家法定节假日正常开餐)。

12、供应商须为派遣至采购人处的工作人员提供统一工装、工鞋、工牌等，并随着季节更替变换工装。

## 三、人员要求

餐饮服务商应在本项目内建立运行团队，以筹划、实施和管理本项目餐饮服务的整个过程。餐饮服务商应制订科学、合理的人力资源计划（包括团队的组织架构，员工的来源、招聘、培训、管理等计划），并提交采购人审核。

餐厅需配备餐厅经理1名，厨师长1名，厨师11名，大厅服务员2名，洗碗工4名，共计：19名，餐厅后厨和服务人员工作期间应穿戴工服，并用卫生防护用品进行卫生防护。按时完成每日供餐的配菜、制作、摆放、清洗及环境卫生并负责厨余垃圾清运工作。

（一）项目经理（主管）

1、身体健康，五官端正，年龄在50周岁以下。

2、有餐饮管理工作经验。

3、维护产品质量、服务质量、餐厅清洁和卫生等各项营运标准。

4、处理顾客投诉，采取迅速、适当的行动解决问题，确保顾客满意度。

5、负责餐厅相关业务制度、流程的拟定、编制。

6、负责餐厅成本核算、食材采购、制定食谱。

7、负责餐厅工作标准进行制定、检查与监督。

（二）厨师长岗位要求：

1、身体健康，五官端正，年龄在50周岁以下。

2、全面负责厨房生产组织指挥，负责日常厨房管理卫生以及食谱设计。

3、合理控制食材成本，完成公司指标要求。

4、需有团餐厨师长工作经验。

5、协调与各部门之间联系,组织和指挥厨房工作。

6、监督、检查、协调各班级的工作,负责对他们的考核、评估并根据工作实绩进行奖惩。

（三）厨师岗位要求：

1、身体健康，五官端正，年龄在60周岁以下。

2、具有良好的卫生和营养意识，身体健康,做菜基本功好。

3、了解和熟悉食品材料的产地、规格、质量、一般进货价。

4、负责处理厨房的运作。

（四）服务员岗位要求：

1、女性，年龄在18--50之间，形象气质佳。

2、开朗，热情，细心，有亲和力，沟通能力强。

3、有团队合作精神，有责任心，有服务意识。

4、踏实，稳重，务实，勤恳，积极向上，吃苦耐劳。

5、按照工作程序和标准做好各项工作，如换台布、摆台、收拾餐具，准备餐具及作好清洁卫生等。

6、负责好餐后各项收尾工作，清洁好当值卫生。

（五）洗碗工岗位要求：

1.男女不限,18-55周岁。

2.身体健康。

3.性格活泼开朗,乐于助人,充满热情和自信。

4.热爱服务行业,强烈的工作责任心和较强的学习能力。

## 四、餐品制作

|  |  |
| --- | --- |
| 供应地点 | 员工餐厅 |
| 服务开放时间 | 正常餐饮时段 |
| 供应时段 | 8:00——8:50 11:50--12:50 17:30--18:30 |
| 供餐方式 | 后厨制菜，专用窗口供应 |
| 服务方式 | 窗口打餐形式 |

餐厅菜品标准如下：

早餐：三菜、主食两种、鸡蛋、粥类两种、豆浆；

午餐：两荤两素、主食两种、小吃两种、汤类一种、时令水果或一种饮品；

晚餐：两素、主食一种、汤粥一种。

## 五、餐厅食材储存及加工要求

餐饮服务商应根据相关标准制订相应的食品安全保障计划，以确保食品的安全供应及突发应急事件能得到有效控制和处理。

食材储存：按照《中华人民共和国食品安全法》建立各类食品储存管理制度。详细记录入库物品的名称产地、进货日期、生产日期、保质期、索证情况。并按分类入库时间先后分类存放，以免储存时间过长发霉生虫。库房管理做到物品堆放整齐，归类有序，物品摆放整齐标识清晰，墙壁无蛛网，室内无蚊蝇鼠患。肉禽类存放及半成品存放区分设立独立冰柜。

食材加工：在粗加工前，要摘好分类洗净，在干净的水池冲泡冲洗三遍以上，在细加工之前，做到生熟食品分开，容器分开，工作区分开，杜绝交叉感染。同时自觉接受住建局监督及食品安全监管部门监管。

## 六、餐厅设施设备管理及维修维护要求

供应商负责对餐厅现有设施设备的日常管理及维护维修。

（1）水、电、气设施管线管路每日巡检1次。

（2）餐厅设备每月定期进行维护1次。

（3）餐具每日必须严格清洗进行消毒处理。

（4）烟机烟道每季度清洗1次。

（5）砧板及操作台面消杀除菌每周1次。

（6）蟑螂鼠患预防灭杀每月1次。

为了杜绝安全事故发生，对存在安全隐患较高的蒸箱、烤箱、和面机、压面机、绞肉机、燃气炉灶等设备，指定专人使用、专人管理并明确操作规程。各类设施设备如出现人为损坏负责赔偿，需要更换需提前一个月报备。

## 七、设备费用

采购人负责提供餐饮服务所需的建筑空间全部设施设备，包括：

1.餐饮服务区域的空间、结构，硬装软装。

2.负责餐厅及后厨水、电、气。

3.餐饮服务商应根据双方最终签订的《餐饮服务合同》的要求，协助采购人验收盘点餐饮服务所需的所有现场设备，并负责所使用设备的规划、调试验收、日常维护和保养。

## 八、服务期限

服务期限为一年。

## 九、其他

结合餐厅实际管理要求制定切实可行的管理制度，每日维护好就餐秩序，每日供餐食品应及时留样。

## 十、成绩评定及处罚

根据检查考核小组集中检查分数和日常检查考核综合得分为当月考核成绩，根据考核结果，如发生扣分现象或检查结果给采购人带来经济或形象损失的，采购人将依照相关规定及问题严重程度对供应商进行经济处罚。

餐厅考核管理细则

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 检查内容 | 分值 | 检查评分标准 | 扣分说明 |
| 餐厅卫生要求 | 5分 | 1. 餐厅桌、椅摆放整齐。桌面、地面干净无油污。（2分） 2. 门、窗干净明亮，环境干净无垃圾。（2分） 3. 清洁工具不能随意放在餐厅里。（1分） |  |
| 主食加工间卫生要求 | 11分 | 1. 米、面放置离墙、离地面。（1分） 2. 锅台、地面、案面、墙壁干净无油污，保持水池干净。（1分） 3. 机械设备、厨房用具用后及时清洗，保持干净。（5分） 4. 工作台柜、冰箱按食物类型分层摆放到位。（1分） 5. 加工好的食物与正在加工的食物须分开操作、分开摆放。（1分） 6. 餐后必须及时清理餐桌、饭盘，保持餐桌、饭盘的干净卫生。（1分） 7. 操作间内所有下水道必须保持清洁畅通。（1分） |  |
| 副食加工间卫生要求 | 7分 | 1. 所有洗切好的蔬菜与加工好的荤肉类须全部上架摆放。（1分） 2. 加工成熟的食物与未加工成熟的食物应分开加工、摆放。（2分） 3. 工作台柜擦拭干净，东西按类摆放，冰箱生、熟分开、定期除霜，标志明显。（2分） 4. 锅台、调料盒干净无杂物。（1分） 5. 装生菜的盘、盆不能直接装成品菜。（1分） |  |
| 粗加工间卫生要求 | 7分 | 1. 所有毛菜须整理干净无杂物，烂叶，上架摆放整齐。叶菜类蔬菜须先打捆择拣干净，然后在进行清洗，保证洗净，蔬菜无泥沙，无杂物，无黄叶（如青菜、菠菜、韭菜、油麦菜、花蒿、芹菜等）。（2分） 2. 根茎类与水果类蔬菜不能只用水一冲洗，必须倒入池中彻底清洗干净。（1分） 3. 洗好准备切配的蔬菜不能直接倒入在案柜上加工。（1分） 4. 保持菜案面干净卫生及时清理菜头烂叶等杂物。（1分） 5. 菜筐定期清洗，保持干净现本色。（1分） 6. 保持菜墩干净卫生无霉点，没餐操作完毕后洗净立起摆放，保持干燥。（1分） |  |
| 个人卫生要求 | 6分 | 1. 员工上班时衣帽，围裙穿戴整洁。（1分） 2. 操作人员讲究卫生，不留染长指甲，且不戴首饰。（1分） 3. 所有上岗人员须有健康证。（2分） 4. 男员工不得留长胡须、长头发；女员工头发不得露出帽子。（1分） 5. 不得在操作间里面吸烟，保持衣柜整洁。（1分） |  |
| 前台打饭人员的卫生要求 | 5分 | 1. 操作台、工作台、摆放整齐且干净。（0.5分） 2. 台面干净无菜渍、菜盆、菜盘边擦拭干净。（1分） 3. 人员站姿端正，不能抓头，挠耳，挖鼻。（1分） 4. 开饭时不准打闹，闲聊，对就餐者提问耐心回答。（1分） 5. 不准在前台吃东西。（0.5分） 6. 使用专业工具，不得用手翻弄食品。（1分） |  |
| 通道卫生要求 | 3分 | 1. 员工通道地面干净、干燥无水渍。（1分） 2. 餐厅地面整洁无纸屑，柜顶上不得放置个人物品。（1分） 3. 厕所整洁无异味，有洗手消毒用品。（1分） |  |
| 其他卫生要求 | 4分 | 1. 整洁卫生、有防鼠设施。（1分） 2. 米、面放置离墙、离地面。（1分） 3. 副食类食品按类分开，上架摆放。（0.5分） 4. 所有食品须有标签且无过期食品。（1分） 5. 保证账、物卡相符。（0.5分） |  |
| 病媒防制 | 2分 | 1、做好病媒防制工作，建立并认真登记消杀台账。（2分） |  |
| 饭菜花色品种质量的要求 | 28分 | 1. 饭菜的色泽正常、无杂物、泥沙、异味等。（7分） 2. 饭菜中无夹生、不熟或变质食物。（7分） 3. 每月有创新菜，创新主食品。（7分） 4. 早餐保证主食品种2种，副食品种4种，稀饭2种（7分） |  |
| 劳动纪律与安全 | 12分 | 1. 全体员工按时到岗，坚持每日早点名。（3分） 2. 员工之间应团结友爱，无争吵打架赌博现象；上班期间无事不得相互窜餐厅闲聊，不得酗酒。（3分） 3. 餐厅负责人须每天坚持在岗，有事须向主管领导请假（2分） 4. 全日食品卫生安全，无食物中毒现象发生。（2分） 5. 无事故或事故苗头发生，并经常进行安全教育和检查。（2分） |  |
| 服务质量 | 10分 | 1. 顾客满意率高、无影响面大的意见；。（3分） 2. 炊管人员语言文明，讲话和气，态度和蔼与用餐者无争吵。（3分）   严格做好垃圾分类工作。（4分） |  |