

服务要求、服务标准

一、技术服务内容及要求				
序号	采购内容	数量	单位	技术服务内容及要求
1	国家税务总局梧州市万秀区税务局食堂后勤管理服务	1	项	<p>一、项目基本概况</p> <p>国家税务总局梧州市万秀区税务局机关食堂的食堂劳务和管理服务，包括食堂管理、菜品加工、就餐服务以及其他涉及食堂管理等服务。</p> <p>由采购人负责提供食堂场地、设备及食材采购，承担水电、燃气费。由成交供应商提供专业的人员负责出品和服务，以及一次性手套、一次性口罩等低值易耗品，并自行规范内部人员管理、食品安全、环境卫生等管理要求及食品间各项操作流程。</p> <p>二、项目服务方式及内容</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 负责每周列出下周菜谱，每个月要有新菜品出品。 2. 负责每日菜品出品和餐厅服务工作，保证每日正常供餐。 3. 负责食堂日常的公务接待和会议用餐的供餐及服务。 4. 协助采购人做好日常食材采购工作。 5. 协助采购人做好菜品定价、成本核算等工作。 6. 负责食堂内卫生（含包厢）保洁、消杀工作，负责搬运所有垃圾到垃圾存放处，确保食品卫生安全及环境整洁。 7. 负责食品及物料的接收、清理、分类和入库；餐具的清洗消毒。 8. 与本项目有关的其他服务工作。 <p>三、供餐服务要求</p> <p>开餐时间：早餐 7:00-7:55，中餐 12:00-13:00，晚餐 18:00-19:00（菜品准点出餐率为100%，采购人可根据工作需要进</p>

调整)。

(1) 早餐：每天不少于 6 个品种，包含饮品类、蛋类、蔬菜类、面点类（中、西式）、粉类、粥类、杂粮等。

(2) 中餐：每天不少于 8 个品种，含荤菜4个、素菜 2个、汤 1 个、饭1个。

(3) 晚餐：每天不少于 5 个品种，含荤菜2个、素菜 1个、汤 1 个、饭1个。

(4) 公务接待餐：根据就餐人数提前半天制定菜单，做好接待服务。

四、菜品出品标准及要求

(一) 基本要求

根据《中华人民共和国食品安全法》要求执行，本着安全、营养、卫生、味好的经营理念，为干部职工提供出品服务。配备高级厨师掌厨，根据季节供应各式菜肴，营养合理搭配，重点推出绿色健康食品，让单位干部职工吃得放心，舒心。

(二) 其他要求

1. 根据季节的不同调整菜品，推出时令菜品，丰富菜品的供应，每天早餐供应不少于 6 个品种，中餐供应不少于 8 款菜品，晚餐供应不少于 5 款菜品，按采购人的要求供应菜品；每周提前定好供应菜单，保证菜品不重复供应。

2. 在食堂自行制作包子、饺子、煎饼、粥、粉、面等，同时选定一至二家长期订其他的特色包点或粽类等，以丰富供应的品种，满足职工的多种需求。

3. 根据需求增加特色服务，夏天增加清凉饮品，冬天可增加炖汤等。

4. 针对厨房操作间小的状况，把厨房操作区域根据工作流程作

			<p>调整，将设施、设备、物品摆放整齐，在食堂实行五常管理，让厨房做到干净、整洁，符合食品安全卫生的相关规定。</p> <p>5. 组织各团队的厨师根据季节推出新菜品，同时注意了解本地市场，寻找新食材，丰富供应的菜品，不断提高职工满意度。</p> <p>五、服务人员配置要求</p> <p>（一）食堂主管1人，要求女性，身高 1.55米以上，年龄在45岁以下，具备有餐饮酒店任职工作经历或有在食堂工作经历经验，优先考虑具有大学专科（含）以上酒店管理专业毕业学历；熟练掌握食堂餐饮服务全部流程、食品安全的管理、礼仪及卫生规范，会电脑统计数据。负责食堂整体运营及管理，人员培训及各项管理工作。</p> <p>（二）主厨1人，要求具备有餐饮酒店任职工作经历或有在食堂工作经历经验,会煮两个菜系，有健康证；优先考虑具有中式烹调职业技能证书人员；负责后厨的食安管理及检查；制定每周员工餐菜单，炒制员工餐；负责出品品质的控制；负责整个后厨食品安全工作的监督管理。</p> <p>（三）二厨1人，要求55岁以下，具备有餐饮酒店任职工作经历或有在食堂工作经历经验,会煮一个菜系，刀工技术好，有健康证；优先考虑具有中式烹调职业技能证书人员；负责协助大厨切配、炒制员工餐、中餐菜品制作、炒制员工餐；负责中厨所用设施设备及场地的清洁卫生。</p> <p>（四）点心师1人，要求55岁以下，具备有餐饮酒店任职工作经历或有在食堂工作经历经验,会制作包点，同时能配合大厨、二厨出品其他早餐品种，有健康证；优先考虑具有中式面点师证人员；。负责每周早餐出品品种的安排，负责早餐、中餐、接待餐中西式面点出品的制作；负责面点所用设施设备及场地的清洁卫生。</p> <p>（五）杂工3人，要求55岁以下，要求勤快，有健康证。负责餐</p>
--	--	--	---

		<p>厅餐饮服务，负责餐厅的清洁卫生；负责每日物品的验收及当日出品的留样及食材的检测。</p> <p>上述所配置人员如无法满足单位实际需要的，成交供应商应及时增补（费用自理）。</p> <p>六、服务人员管理要求</p> <p>1. 成交供应商所提供的服务人员需能够通过相关培训，面向采购人提供规范高效高质的各项服务。</p> <p>2. 成交供应商应凭借丰富的人员招聘选拔经验，明确服务人员准入基本要求，通过严格的标准、广泛的渠道、高效的流程、专业的评估，优质快速的建设服务项目团队，适当保有人力资源储备，确保按时按质完成服务工作。</p> <p>3. 成交供应商应建立科学合理的薪酬考核机制，充分调动服务人员积极性，保证服务队伍稳定性。</p> <p>4. 成交供应商应依照国家及地方相关法律法规的规定，按期向服务人员支付工资薪金（含五险一金、工会费、残保金、大病保障等政策保障性费用）、奖金福利、劳动津贴、补贴、加班费等薪酬。</p> <p>5. 成交供应商应准备必要的人员储备,在有服务人员离职时能及时补足对应岗位人数。</p> <p>七、服务人员用工管理</p> <p>服务人员由成交供应商自行招聘和管理，采购人有权对整个服务团队用工情况进行监督和考核。</p> <p>1、成交供应商自行承担所聘用服务人员的工资、社保、福利、体检、培训等管理费用以及国家或地方法规所要求征收的税金、保险等其它费用；服务人员最低工资标准（不算加班工资）不得低于梧州市最新规定的标准。</p> <p>2、成交供应商负责购买工作装，工作时间服务团队需统一着装</p>
--	--	---

		<p>上岗，做到衣冠整洁，干净卫生。</p> <p>3、成交供应商要对服务人员的思想道德、业务素质、安全健康等进行严格管理，规范服务操作程序。</p> <p>4、成交供应商自行承担所聘员工劳动合同的签订、劳务纠纷的处理等相关经济和法律責任，严禁拖欠劳动工资。</p> <p>5、成交供应商应对服务人员进行岗前培训、在岗培训、转岗培训，以达到相应岗位技能要求。</p> <p>6、成交供应商不得随意解聘调动现用的服务团队人员，必须经过采购人同意后方可更换，否则，采购人有权终止该合同且不承担任何法律責任。</p> <p>7、成交供应商须组织服务团队全体人员一年进行一次健康体检，并按相关规定取得有效的健康体检合格证明，方可上岗，并承担相应费用。</p> <p>8、如果采购人有临时重大公务活动及干部职工用餐服务临时增大，按照合同约定的服务人员难以满足需求时，成交供应商应从其他地方抽调人员，确保圆满完成工作任务。由此产生的相关费用由成交供应商自行承担。</p> <p>八、设备或设施要求</p> <p>1、食堂设备、管理和移交。食堂由采购人提供厨房设备、餐桌椅、餐具、清洁器具、消防和空调等设施设备，成交供应商进驻经营。成交供应商使用厨房、食堂的设备，应按食堂固定资产明细表所列物品逐件核收、确认。设备的保养及维修由采购人负责并承担费用，如在使用过程中发生自然损坏的成交供应商应及时告知采购人；若有人为损坏、缺失由成交供应商作出相应的赔偿。合作期满，采购人对设备进行清点移交，发现遗失或成交供应商损坏的，由成交供应商负责赔偿。</p> <p>2、采购人提供现有厨房及饭堂的设施设备、器具，如因工作需</p>
--	--	---

要增加采购新的设施设备、器具，由成交供应商根据经营需要提出采购申请，并经采购人审核后由采购人自行采购。

九、服务质量及卫生标准

1、成交供应商按国家食堂和饮食行业的有关规定，依照《食品安全法》、《餐饮行业管理规范》的要求和标准进行管理。

2、严格遵照相关食品安全和其他法律法规等要求规范操作，杜绝食品安全事故；严禁违规使用燃料，确保安全用电，杜绝火灾事故；积极做好食堂日常卫生保洁工作，有效的做好防“四害”工作，确保食堂环境卫生。因成交供应商管理不善造成人员食物中毒或火灾等安全事故，受到工商管理部门或卫生防疫等部门处罚及其法律处罚的，由成交供应商承担一切责任。

3、成交供应商所出品的食品符合国家卫生安全标准，做到每一餐足量（每份饭菜数量足量、满足用餐总人数的需求）、质优（质量保证）、味美（色香味俱全）、品种多样化（每天列出供应品种，每周列出下周菜谱，每个月要有新菜品出品）、食材新鲜（新鲜食材当天采购，不售卖隔夜菜）、保质保温。

4、成交供应商要接受采购人的监督管理和考核，由采购人每月组织开展1次考核，服务质量及卫生标准的具体考核细则由采购人制定。

十、风险责任承诺

1、成交供应商需承担全部的安全、卫生、质量、效益、风险等责任。

2、成交供应商在服务合同期内与外界发生的一切债权、债务等纠纷均与采购人无关。

3、除不可抗力因素外，成交供应商不得以任何理由不按时或不充足提供采购人采购的劳务外包服务，否则视为违反合同。

			<p style="text-align: center;">十一、其他要求</p> <p>1、成交供应商要建立节能、节约方面的工作制度，要教育员工做好节能工作，不能浪费水、电、燃气等能源；在工作过程中，须爱护设施设备，对食材及餐厨用品要合理安排、节约使用、杜绝浪费。</p> <p>2、成交供应商要具有专业的团队，具有从事餐饮管理服务经验。</p> <p>3、成交供应商要具有本项目管理服务方案及相关制度。如出品控制流程、食品安全及环境卫生管理方案、食品的制作流程管理、楼面服务管理方案、食堂人员职责管理方案、紧急预案管理（食品安全、食堂火灾、食堂停水、停电、停气应急处置预案）、日常工作质量检查制度等。</p>
--	--	--	--

附件：

机关食堂管理考核细则

(每月量化考核表)

服务项目	服务内容	评价内容	标准分	评分标准	得分	处理措施
服务人员管理	任职要求	主管、厨师、杂工符合采购人的招标要求。	6	每月不定期抽查现场服务人员持证情况，每发现1人次不符合规定，本项不得分。		每发现1人次扣款1000元。
		所有员工均具有三甲医院出具的健康检查证明，且无过期现象。	2	每月不定期抽查现场服务人员持证情况，每发现1人次不符合规定，本项不得分。		每发现1人次扣款500元。
	管理要求	所有员工的工资发放标准，符合双方在合同中的约定。	3	每月检查薪金发放情况，每发现1人次不符合规定，本项不得分。		每发现1人次要求整改，并暂停支付劳务合同20%剩余部分，直至符合要求为止。
		无人员缺岗现象(病假、请假除外)。主要管理人员未能在岗，应提前1天向采购人报告，并安排人员顶岗。	4	每月不定期抽查员工在岗情况，每发现1人次脱岗，本项不得分。		每发现1人次扣款500元；情节严重的加倍扣除当期工资。
	服务行为	按规定穿戴工作服帽，佩戴口罩、手套，并保持整洁，女性头发束于工作帽内；男性不留长发、不留胡子。	2	现场抽查，每发现1人违反规定，扣0.5分。		每发现1人次扣款50元。
		注意个人卫生，不留长指甲，不涂指甲油，不戴戒指等饰品。	2	现场抽查，每发现1人违反规定，扣0.5分。		每发现1人次扣款50元。
		服务人员应文明礼貌，热情询问，作业手法轻盈，不大声喝问，无职工投诉。	2	日常监控和现场检查，每发现1人次违反规定，扣1分。		每发现1人次扣款100元。
		不在加工食品和发售场所吸烟，不面对食品打喷嚏、咳嗽及其他不卫生行为。员工患病不得上岗。	2	日常监控和现场检查，每发现1人次违反规定，本项不得分。		每发现1人次扣款200元。

		工作场所应配备消毒液，在进入烹调、售卖工作间和接触直接入口食物前应当用流水或消毒液洗手。	2	日常监控和现场检查，每发现1人次违反规定，扣1分。		每发现1人次扣款100元。
	反食品浪费和偷窃	严格按照规定做好反食品浪费，严格执行绿色食堂争创工作。	5	日常监控，每发现1人次违反规定，扣1分。		每发现1人次扣款50至3000元。
		严格按照规定程序操作好餐厨垃圾回收设备。	2	日常监控，每发现1人次违反规定，扣0.5分。		每发现1人次扣款50元。
		严禁偷吃、偷拿厨房食品原料，严禁私自带出厨房一切用具、餐具(包括零部件)。	5	日常监控，每发现1人次违反规定，本项不得分。		每发现1人次扣款200至5000元，并给予双倍赔偿，情节严重的予以辞退。
卫生安全管理	厨房卫生管理	厨房布局合理，墙壁、天花板、灯、室内玻璃窗无明显污垢、积灰、蜘蛛网等。	2	常规情况下，视距1米以上目视检查，每发现1处不符合规定，扣0.5分。		每发现1处次扣款50元。
		炊事结束，应及时清理现场，关闭燃气开关，地面无垃圾、杂物、无明显积水，水渠通畅。	2	现场抽查，每发现1处不符合规定，扣0.5分。		每发现1处次扣款50元。
		定期清理、清洁、维护食品加工、贮藏、成列、消毒、保洁等设备与设施，采取必要的防护措施，并做好标识，确保正常运转。	2	现场抽查设备、设施，每发现1处不符合规定，扣0.5分。		每发现1处次扣款50元。
		餐厨废物桶应加盖，当天清空。	2	现场抽查，每发现1处不符合规定，扣0.5分。		每发现1处次扣款50元。
	就餐环境卫生管理	墙壁、门、窗(除室外一面)无积灰、污迹、蜘蛛网；空气清新、无异味。	3	在常态下，距1米以上目视随机查验，每发现1例不合格，扣1分。		每发现1例次扣款50元。
		餐厅内地面无垃圾、污迹、烟头、积水。	3	在现场清扫后不定期检查，每发现1处不符合规定，扣1分。		每发现1处次扣款50元。
		餐厅内座椅摆放整齐，无积灰、污迹、水迹等。	3	现场随机抽查，每发现1处不符合规定，扣1分。		每发现1处次扣款50元。

		售餐区干净、整洁，饭菜、点心、餐具摆放整齐有序。	3	现场随机抽查，每发现 1 处不符合规定，扣 1 分。		每发现 1 处次扣款 50 元。	
		职工用餐完毕离开后，及时清除桌面残留物，并用干净抹布擦拭桌面，保持桌面干净、无污渍。	2	现场随机抽查，每发现 1 处不符合规定，扣 1 分。		每发现 1 处次扣款 50 元。	
餐具卫生消毒管理及厨房设备安全管理		用于原材料、半成品、成品的砧板、刀具、案台、盆、筐、抹布及其他工具必须标识明显，定位放置，分开使用，用后清洁，保持清洁、无异味，接触直接入口食品的工具、设备应当在使用前进行消毒并记录。	5	现场随机抽查，每发现 1 处不符合规定，扣 1 分。		每发现 1 处次扣款 50 元。	
		清洗池应有明显标识，餐饮器具、蔬菜、肉类和水产品应分池清洗，不能混用水池。	3	无标识，本项不得分。每发现 1 违反规定，扣 1 分。		每发现 1 项次扣款 50 元。	
		餐饮器具使用前必须洗净消毒，消毒后及时放入保洁柜待用，保持干净、无油腻、无积水，并保存相关消毒记录。	3	现场检查，每发现 1 项违反规定，扣 1 分。		每发现 1 项次扣款 50 元。	
		调味品用后加盖，防止污染。	2	现场随机抽查，每发现 1 处不符合规定，扣 1 分。		每发现 1 处次扣款 50 元。	
		严格按照规程操作厨房设备和用具，不发生因违规操作造成损坏。熟练掌握使用方法，不发生汤锅水烧干、菜肴炒坏、米饭煮糊、食品蒸过或不熟、原材料储存不当等。	6	现场随机抽查和查看日常记录，每发现 1 次不符合规定，扣 1 分，情况严重并引起较大责任事故的，本项不得分。		每发现 1 处次扣款 50 至 5000 元。	
	食品生产安全管理		各种食品原料在使用前，应严格建立清洗制度，禽蛋应洗净外壳，蔬菜应与肉类、水产品分池清洗。出售食品中严禁出现异物。	3	现场随机抽查，每发现 1 处不符合规定，扣 1 分。		每发现 1 处次扣款 50 元。
			严禁加工和提供不	3	现场随机抽查，如有发		每发现 1 次扣款

		符合规定的“回锅菜”服务。		现, 本项不得分。		200 元。
		严禁出售下列食品: (1) 有毒有害的食品; (2) 掺假、使假、以假充真、以次充好的食品; (3) 应当检验检疫而未检验、检疫的食品或检验检疫不合格的食品; (4) 过期、失效、变质的食品; (5) 不符合强制性国家标准和行业标准食品。	5	日常监控, 每发现 1 人次违反规定, 本项不得分。		每发现 1 次扣款 1000 至 5000 元; 造成食物中毒的, 除给予上述扣款外, 并承担民事等法律责任。
供餐方式与品种组合管理	饭菜质量	菜品、面点每月有更替新品种。	4	抽查记录验证, 月度未未发现翻新记录, 扣 1 分。		每发现 1 次扣款 500 元。
		按规定对食品留样, 不漏留。留样和样品处置应做好记录。	2	现场调阅 3 个月的食物留样记录, 随机抽样, 每发现 1 项违反规定, 扣 1 分。		每发现 1 项次扣款 50 元。
		每周公布菜谱。	2	不及时公布, 本项不得分。		每发现 1 次扣款 200 元。
服务管理	公务接待	根据采购人要求做好公务接待, 按规定摆好台, 放好餐具等用品。	3	未达要求, 发现 1 人次扣 1 分。		每发现 1 人次扣款 100 元。
		服务人员在公务接待开始前 30 分钟到岗, 服务不得脱岗。接待过程中态度要热情、服务要细致。	3	未达要求, 发现 1 次扣 1 分。		每发现 1 次扣款 100 元。
		合计	100			

说明: 采购人每月最末一个工作日对本月食堂后勤管理服务进行定期考核, 总分为 95 分 (含 95 分) 以上的, 不扣所属月份的食堂后勤管理服务费用; 总分为 90 分 (含 90 分) -95 分 (不含 95 分) 的, 扣应付所属月份食堂后勤管理服务费的 1% (取整到元); 总分为 90 分 (不含 90 分) 以下的, 扣应付所属月份食堂后勤管理服务费的 2% (取整到元); 85 分 (不含 85 分) 以下为不合格, 扣应付所属月份食堂后勤管理服务费的 3% (取整到元), 如累计三次总分为不合格的或发生重大安全责任事故的, 采购人有权单方面解除合同, 并不退还履约保证金。如当月不定期考核有罚款的, 除扣罚款外, 当月不定期考核罚款项对应月度考核评分指标相应扣分, 当月最终服务费用为扣除罚款及根据月度考核分扣除相应费用后实际支付的费用。