

服务要求、服务标准

一、技术服务内容及要求			
序号	采购内容	数量及单位	技术服务内容及要求
1	国家税务总局 岑溪市税务局 2024年机关食堂劳务外包采购项目(目录外标准下项目)	1项	<p>一、项目概况</p> <p>1. 玉梧大道西1号办公区和工农路40号办公区2个机关食堂(以下简称:玉梧、工农食堂)的食堂劳务和管理服务,包括食堂菜品加工及销售、餐厅服务、公务用餐服务以及其他涉及食堂管理等服务。</p> <p>2. 由采购人负责提供食堂场地、设备及食材采购,承担水电、燃气费用。供应商提供专业的服务人员负责出品和服务,自行规范内部服务人员管理、食品安全、环境卫生等管理要求及各项操作流程。</p> <p>二、供餐服务要求</p> <p>1. 开餐时间:早餐7:00-8:00,中午12:00-13:30(菜品准点出餐率为100%,采购人可根据工作需要进行调整)。</p> <p>①早餐:每天不少于3个品种,包含肉类、蔬菜类、粉类、粥类、小菜等。</p> <p>②中餐:每天不少于6个品种,含荤菜、半荤素、素菜、汤、小菜、米饭、粥等。</p> <p>三、公务接待要求</p> <p>1. 公务用餐服务:供应商能依据采购人提供的就餐人数、菜品、用餐配比、用餐标准制定合理的方案,满足各方来客来访的需求,能准时准点做好用餐保障服务。</p> <p>2. 服务人员质量保障:服务人员熟练掌握服务基本流程及礼仪规范,大方、得体,气质佳,反应敏捷;拟投入服务人员充足,保证每次接待任务圆满完成。</p> <p>四、项目服务方式</p> <p>1. 玉梧和工农2个办公区机关食堂早、中餐的菜肴制作、销售服务。</p> <p>2. 玉梧和工农2个办公区机关食堂公务接待、会议培训等公务用餐</p>

		<p>保障服务。</p> <p>3. 食堂卫生保洁、财务核算、库存盘点、每日菜样留存及各项日常工作管理。</p> <p>4. 协助采购人做好日常食材采购验收工作。</p> <p>5. 与本项目有关的其他服务工作。</p> <p>五、日常菜品出品标准及要求</p> <p>供应商严格落实《中华人民共和国食品安全法》和《广西壮族自治区食品安全条例》，本着：安全、营养、卫生、味好的经营理念，为采购人干部职工提供出品服务。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，让采购人干部职工吃得放心，舒心。</p> <p>六、服务人员配置 12 人（派驻服务）</p> <p>★1. 主管 1 人，要求具备较强的语言及文字表达能力，具有良好的后勤人员统筹管理能力；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；熟悉食堂工作流程，熟悉食品安全相关细则，具备食堂管控能力、菜单设计、成本控制、厨房设备知识；能统筹安排两个食堂服务人员的工作，组织安排日常工作，定时总结小结，发挥自主能动性，改善提升服务质量，确保达到采购人的要求，圆满完成各项工作任务。</p> <p>2. 核算员 2 人，两个食堂各 1 人，负责巡查食堂的卫生以及菜品备餐情况；熟悉各种报表、数据的整理和统计，负责下单及验收工作，负责蔬菜农药残留检测等工作。</p> <p>★3. 厨师 3 人，其中玉梧办公区食堂 2 人，工农办公区食堂 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，优先考虑具有中式烹调职业技能证书人员；要求熟悉食品安全相关细则，具备各种食品原材料的调配和加工能力、厨房设备知识；熟悉各种菜品的烹饪方法，熟练制作南北各式菜肴，负责出口品质控制，验收本日采购食材，负责加工切配的工序，熟练运用各种烹饪方法制作各式菜肴。</p> <p>4. 饭堂服务人员 6 人。其中玉梧办公区食堂 3 人，工农办公区食堂 3 人，要求受过餐饮服务的专业培训，能按工作规范完成菜肴的销售及各项接待任务，负责完成公务接待、会议培训等公务用餐的服务，做好</p>
--	--	--

		<p>餐具的洗涤消毒和餐厅内外公共场所的保洁工作。</p> <p>5. 当遇到重大接待任务时，现有服务人员数量不能满足工作要求时，供应商应从其他地方抽调人员，确保圆满完成接待任务。被抽调服务人员劳务费由供应商自行承担。</p> <p>七、服务人员基本要求</p> <p>拟投入服务人员具备符合本岗位工作能力、年龄适宜。</p> <p>★1. 服务人员按《中华人民共和国食品卫生法》的规定，每年至少进行一次健康检查，必要时接受临时检查。新参加或临时参加工作的服务人员，应经健康检查，取得健康合格证明后方可参加工作。凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病(包括病原携带者)，活动性肺结核，化脓性或者渗出性皮肤病以及其他有碍食品卫生疾病的，不得从事接触直接入口食品的工作。</p> <p>2. 服务人员有发热、腹泻、皮肤伤口或感染、咽部炎症等有碍食品卫生病症的，应立即脱离工作岗位，待查明原因、排除有碍食品卫生的病症或治愈后，方可重新上岗。</p> <p>3. 对新参加工作及临时参加工作的服务人员进行卫生知识培训，培训合格后方能上岗；在职服务人员应进行卫生培训，培训情况应记录。</p> <p>4. 应保持良好个人卫生，操作时应穿戴清洁的工作服、工作帽(专间操作服务人员还需戴口罩)，头发不得外露，不得留长指甲，涂指甲油，佩带饰物。</p> <p>5. 操作时手部应保持清洁，操作前手部应洗净。接触直接入口食品时，手部应进行消毒。</p> <p>6. 服务人员在操作时有下列情形应洗手：①开始工作前。②处理食物前。③上厕所后。④处理生食物后。⑤处理弄污的设备或饮食用具后。⑥咳嗽、打喷嚏、或擤鼻子后。⑦处理动物或废物后。⑧触摸耳朵、鼻子、头发、口腔或身体其他部位后。⑨从事任何可能会污染双手的活动后。</p> <p>7. 服务人员进入食堂时，应更换食堂内专用工作衣帽并佩戴口罩，操作前双手严格进行清洗消毒，操作中应适时地消毒双手。不得穿戴工作衣帽从事与操作无关的工作。</p>
--	--	---

		<p>8. 个人衣物及私人物品不得带入食堂。</p> <p>9. 食堂内不得有抽烟、饮食及其它可能污染食品的行为。</p> <p>10. 进入食堂的非加工操作人员，应符合现场操作人员卫生要求。</p> <p>八、服务人员管理要求</p> <p>1. 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. 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. 供应商应设计合理的薪酬考核机制和科学的绩效管理体系，充分调动职工积极性，保证队伍稳定性。建立“竞争上岗”和“岗位动态管理”机制，促进个人改进绩效，提升个人价值。</p> <p>4. 供应商应依照国家及自治区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、大病保障等政策性费用）、奖金福利、劳动津贴、补贴、加班费等薪酬。</p> <p>5. 供应商应准备必要的人员储备，在有服务人员离职能及时补足对应岗位人数。</p> <p>九、服务人员培训要求</p> <p>供应商应具有完善的各项培训制度，符合员工成长规律的多层次、分类别、多形式、重实效、充满活力的培训格局，能为采购人提供服务保证。</p> <p>1. 入职培训：使新入职员工理解相关管理制度和工作要求，基本掌握岗位操作的标准和各项规程，尽快熟悉工作环境，适应工作岗位。</p> <p>2. 岗位技能培训：增进员工对岗位职能、业务素养要求的理解和认识，掌握工作技能和技巧，提高工作绩效，保证服务标准和质量。</p> <p>3. 定期培训：每月组织定期培训，每天班前例会利用 15 分钟做简单培训，每周总结并改进服务质量。</p> <p>十、服务人员用工管理</p> <p>服务人员由供应商自行招聘和管理，采购人有权对整个服务团队用</p>
--	--	---

		<p>工情况进行监督和考核录用。</p> <p>1. 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与其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）不得低于岑溪市最新相关规定。</p> <p>2. 供应商负责购买工作装，工作时间服务团队需统一着装上岗，做到衣冠整洁，干净卫生。</p> <p>3. 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. 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 and 法律责任，严禁拖欠劳动工资。</p> <p>5. 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. 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能更换，否则，采购人有权终止该合同且不承担任何法律责任。</p> <p>★7. 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，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供应商自行承担。</p> <p>十一、设备或设施要求</p> <p>1. 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，供应商进驻使用。供应商使用食堂的设备设施，应按采购人食堂固定资产明细表所列物品逐件核收、确认，并承担设备的维护及保养责任，设备的维护和保养费用由采购人负责承担。如在使用过程中发生自然损坏的，供应商应及时告知采购人；若有人为损坏、缺失由供应商作出相应的赔偿。合同期满，采购人对设备进行清点移交，发现遗失或供应商损坏的，由供应商负责照价赔偿。</p> <p>2. 供应商应根据实际工作需要配备食品安全检验检测的设施设备，由此产生的相关费用由供应商自行承担。</p>
--	--	---

		<p style="text-align: center;">十二、服务质量及卫生标准</p> <p>1. 供应商按国家餐饮行业的有关规定，严格按照《中华人民共和国食品安全法》、《餐饮行业管理规范》的标准进行管理。</p> <p>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，由供应商承担一切责任。</p> <p>3. 供应商应建立节能、节约方面的工作制度，供应商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>4. 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（不售卖隔夜菜）、保质保温。按照规定做好每日菜样留存。</p> <p>5. 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。</p> <p style="text-align: center;">十三、风险责任承诺</p> <p>1. 供应商需承担全部的安全、卫生、质量、效益、风险等责任。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 除不可抗力因素外，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食堂管理服务，否则视为违反合同。</p>
★二、商务要求		
1	合同签订日期	自成交通知书发出之日起 25 日内。
2	项目服务时间、 服务地点	<p>项目服务时间：服务期 1 年，从签订合同的时间起或双方约定的时间起 12 个月内。</p> <p>服务地点：国家税务总局岑溪市税务局玉梧大道西 1 号办公区和工农路 40 号办</p>

		公区 2 个机关食堂
3	报价要求	竞标报价包含但不限于员工工资、各种社会保险、培训费、体检费、服装费、福利费、加班费、税费、管理费等一切服务成本费用的总和。
4	付款方式	在服务期内，采购人在每月终后30日内向成交供应商支付上月食堂管理服务费，每月支付金额根据根据每月考核结果，按照成交金额均衡支付。成交供应商每次申请付款时需开具同等金额发票给采购人。
5	验收方式及标准	<p>1. 按照采购需求、响应文件及国家、行业规定的技术标准及规范，双方到场共同验收。</p> <p>2. 在服务期内，采购人每月最后一个工作日对本月食堂管理服务进行定期考核（详见附件：机关食堂管理考核细则），总分为 95 分（含 95 分）以上的，不扣所属月份的食堂管理服务费；总分为 90 分（含 90 分）-95 分（不含 95 分）的，扣应付所属月份食堂管理服务费的 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。</p>
6	其他要求	<p>1. 供应商严格按照采购需求足额、合理配置服务人员；并定期对服务人员进行业务知识培训、消防培训及其他服务培训；服务本项目的所有服务人员必须是人品素质良好，无不良品行，服从管理，自觉遵守规章制度，着装统一，行为规范。</p> <p>2. 供应商应具有完善的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。对采购人现有食堂的工作要求能提出合理化建议；满足采购人食堂正常供应要求，对公务用餐保障任务要求反应迅速，并制定有合理、可行的针对性实施方案,确保能按时完成服务任务。</p> <p>3. 合同期满，如采购人要求成交供应商继续提供本合同服务的，本合同顺延至新的成交供应商提供服务为止，顺延期间，原合同服务内容、服务费用以及签约双方的责任和义务、等内容不变，双方另有约定除外；</p>

		如双方不再续签合同，成交供应商应无条件移交食堂管理服务权，撤出本项目，协助采购人做好食堂管理服务的交接和善后工作，移交或配合采购人移交食堂管理服务的全部档案资料（包括采购人提供的资料）。
--	--	---

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，并予以双倍赔偿，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米以外目视检查，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。	
		严禁加工和提供不符合规定的“回锅菜”	3	现场随机抽查，如有发现，本项不得分。		每发现 1 次扣款 200 元。

		服务。			
		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，月度末未发现翻新记录，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：采购人在每月最后一个工作日对本月服务进行考核，总分为 95 分（含 95 分）以上的，不扣所属月份的食堂管理服务费用；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扣除相应费用后实际支付的费用。