

服务要求及服务标准

一、主要服务内容

为采购人职工供应一顿午餐，并提供食堂卫生清洁服务。采购人提供场地给成交供应商使用。

二、开餐时间及菜品要求

餐别	用餐人数	伙食标准	开餐时间	备注
午餐	约 195 人	1. 主食：米饭、蛋炒饭、笃烂面、炒面、凉拌面、汤圆、大小馄饨、水饺、包子、白馒头、粗粮； 2. 菜品：一大荤、两小荤、一素菜、一汤、一牛奶、水果	11:30	国家法定节假日及周末无需供餐。

注：

1. 供应商根据采购人每天提供的工餐人数，为采购人的职工提供工作餐，工餐为食堂餐厅直供。

2. 供应商根据配菜规格，春冬季要确保至少有三个不同菜谱搭配，夏秋季要确保至少有五个不同菜谱搭配，荤、素菜克重在响应文件中明确标准供应，汤和米饭不限量供应，每天供应菜谱和荤、素菜克重在食堂餐厅显著位置公布。

三、服务要求

（一）整体要求

供应商应具有大型企业职工食堂管理成功经验，餐饮制作符合《中华人民共和国食品安全法》、《餐饮业食品卫生管理办法》、《集体用餐卫生管理规定》要求，具备健全的《食品卫生安全管理制度》、《从业人员安全管理培训制度》、《食品采购、验收、储存、加工制度》、《食品供应及配送制度》、《食品留样制度》、《餐具、工用具清洗、消毒、保洁制度》、《设施设备保养与环境卫生管理制度》、《食品中毒及其他食源性疾患突发性事件应急处理制度》、《节能减排管理制度》、《食品安全自检自查和责任追究制度》等相关职工用餐及配送服务作业制度。

（二）具体服务要求

1. 食品采购、验收、储存及加工要求

（1）供应商必须严格把好食品的采购关，严禁采购腐败变质、有害有毒、未经校验或检验不合格、超过保质期或其他不符合卫生标准和要求的食品。采购食品原材料必须到持有卫生许可证的生产者处采购，并按照国家有关规定进行索证，包括生产者的卫生许可证、检验合格证、化验单；肉类及其制品的兽医部门检疫合格证；进口食品及其原料的口岸卫生监督部门检验合同证等。同时供应商应相对固定食品

采购的场所，以保证其质量。

(2) 供应商应严格管控食品验收过程，对采购食品的品名、数量、价格、检验检疫证件、感观性状逐一检验，并每日做好验收记录，并对上述资料存档备查。

(3) 食品储存库房由专人管理，并定期检查，处理变质或超保质期食品。食品保存应分类、分架、离地隔墙，防止虫叮鼠咬，并标明进货日期，先进先出。食品储存库房禁止存放有毒、有害物品及个人生活物品。用于保存食品的冷藏设备，必须贴有标志，生食品、半成品和熟食品应分柜存放。

(4) 用餐必须当餐加工，不得订购隔餐的剩余食品，不得订购冷荤凉菜食品。对超过保质期限的食品原料、调料等，一律停止使用。

(5) 用于原料、半成品、成品的刀、墩、板、桶、盆、筐、抹布以及其他工具、容器必须标志明显，做到分开使用，定位存放，用后洗净，保持清洁。

(6) 食品加工按规范进行：荤素食品清洗切配分开；生熟容器有明显的标记；烹饪时烧煮透；不准制售冷荤、凉菜。食品加工的操作流程合理，防止交叉污染。

(7) 食品添加剂应当按国家卫生标准和有关规定使用。加工熏、烤、炸类食品时要采取措施，防止烟中致癌物的污染。

(8) 食品在烹饪后至食用前一般不超过 2 个小时。食堂剩余食品不得隔顿使用，必须销毁。

(9) 加工烹饪后的食品分餐分盒时必须是在备餐间进行，禁止在其他场所分餐。分餐工作人员进入备餐间前必须进行二次更衣，戴上口罩、工作衣帽，并洗手消毒。闲杂人员不许进入备餐间。

(10) 每餐供应的各种菜肴（包括含馅的面制品）应当各取不少于 250 克的样品分别留置于冷藏设备中保存 24 小时以上，以备查验。食品留样必须由专人负责，并做好每天的留样记录。

2. 设备设施使用及环境要求

主要食堂（厨房、餐厅）设备、设施由采购人按国家有关规定免费提供给供应商使用。其他采购人未提供的厨具、餐具和供应商认为有必要添加的设施均由供应商自行添置，并将有关清单交采购人备份。食堂设施设备要认真做好清洁卫生及定期保养工作。

3. 应急处理要求

供应商应有完善的食物中毒应急处理预案，一旦发生食物中毒后，供应商应及时启动应急预案，配合采购人迅速实施应急预案处置。对应急预案处置过程中，处置不当的各级行为人、责任人，事后根据情节和后果追究责任和给予相应的处理。供应商应承担食品安全事故的全部责任。

四、相关说明

1. 供应商中标后与采购人签订服务承包合同后,采购人原则上每个工作日为成交供应商的每个服务员工提供一顿工作餐,由成交供应商承担制作和堂吃、配送,每天具体用餐人数,由采购人汇总报于成交供应商。

2. 成交供应商中标后需向采购人提供方案(含食堂安全、防疫控制、质量数量标准、价格等内容)必须报采购人审核认可后方可实施。

3. 由因突发情况或其他因素需要增加用餐,采购人应及时通知成交供应商,成交供应商须予以安排,具体落实方案由双方协商确定。

4. 根据采购文件的规定和成交供应商的投标承诺具体事项和考核办法,成交供应商若发生违约行为或考评不合格,采购人有权终止合同的履行。

五、考评细则

1. 职工用餐考评实行百分制考核,其中制度健全 5 分,供应与配送 15 分,食品安全 35 分,环境卫生 20 分,服务质量 10 分;满意度调查 15 分。具体考评内容如下表:

考核项目及分值	主要内容及标准		扣分办法
制度健全 (5分)	1	食品卫生安全管理制度	1. 管理制度上墙公布,每缺少 1 项,扣 5 分; 2. 未按制度执行,现场抽查,每发现次扣 5 分; 3. 基础管理台帐不完善,每次从总分中考扣 3 分。
	2	从业人员安全管理培训制度	
	3	食品采购、验收、储存、加工制度	
	4	食品供应及配送制度	
	5	食品留样制度	
	6	餐具、工用具清洗、消毒、保洁制度	
	7	设施设备保养与环境卫生管理制度	
	8	食物中毒及其他食源性疾患突发性事件应急处理制度	
	9	节能减排管理制度	
	10	食品安全自检自查和责任追究制度	
供应 (15分)	1	用餐时间严格按照要求执行到位	1. 用餐时间提前扣 10 分; 2. 用餐时间延后扣 10 分。
	2	按《关于规范制作职工工作餐菜谱的通知》和《本项目职工用餐服务作业要求》的要求制定菜谱和管理菜谱	1. 未按规定制作菜谱的,每次从总分中考扣 5 分; 2. 未按既定菜谱制作工作餐的,每次考扣 10 分; 3. 用上一餐多余食品重新分餐的,每次从总分中考扣 10 分; 4. 未公布菜谱,每次从总分中考扣 3 分。
	3	每天供应菜谱和荤、素菜克重在食堂餐厅显著位	1. 未公布克重的,每次

		置公布并按公布克重供应	考扣 3 分； 2. 大荤每份低于 100 克，每次考扣 5 分，小荤荤素配比不足 3:7 的，每次考扣 3 分，素菜每样低于 100 克的，每次考扣 3 分。
食品安全 (35 分)	1	食品卫生许可证、食堂从业人员的健康证、专业技术人员（厨师等）的专业资质证书上墙公示	1. 未执行到位，每次发现考扣 10 分； 2. 严禁使用“地沟油”等二次回收、变质的食品原料和调配料，发现一次从总分中考扣 35 分，并解除合同； 3. 餐中发现菜虫、苍蝇或其他异物，经核实的每次从总分中考扣 5 分； 4. 发生食物有异味、变质的，经查实，数量少于 5 份（含）在总分中考扣 20 分，数量多于 5 份的，在总分中考扣 50 分； 5. 米、油、肉类以及大宗调味品未从备案供应商处采购的，每次从总分中考扣 20 分。
	2	对采购食品进行索证，对采购食品原料进行质量验收、记录	
	3	对储存的主副食品、调味品进行登记、挂牌，对储存的食品进行分类、分架、隔墙离地存放	
	4	每日对食堂从业人员进行晨检，并做记录	
	5	食堂从业人员按规定要求穿戴清洁的工作衣帽，按规定要求做好个人卫生（主要指甲卫生和戴戒指，手链情况）	
	6	是否有存在超过保质期或其他不符合卫生标准和要求的食品及无证食品	
	7	食品加工按规范进行：荤素食品清洗切配分开；生熟容器有明显的标记；烹饪时烧煮透；不允许制售冷荤、凉菜	
	8	现场操作人员按要求佩戴口罩、帽子和一次性手套，闲杂人员不允许进入备餐间	
	9	按规定对每餐进行留样，做好每天留样记录	
	10	食品在烹饪后至出售前不超过 2 个小时，若超过 2 个小时存放的，应在高于 65℃或低于 10℃的条件下存放	
	11	按国家卫生标准和有关规定使用食品添加剂	
环境卫生 (20 分)	1	食堂设施设备按要求定期保养并保持其清洁卫生	未执行到位的，每次考扣 10 分。
	2	确保食堂餐具、工用具洗净、消毒，严格执行一洗、二清、三消毒、四保洁制度，消毒情况应做好记录备查	
	3	清洗后的餐具应进行药物或蒸汽消毒，应使用取得卫生许可的消毒剂产品	
	4	已消毒和未消毒的餐具、工用具应按规定分开存放	
	5	定期清洗保洁柜并保持洁净，不允许置放其他杂物或私人物品	
	6	食堂及厨房应按规定定期进行打扫，保持整洁，没有污渍，并作好清洁自查记录	
	7	食堂有防蝇、防鼠、防尘设施，食物残渣、垃圾等应每天清理	
	8	食堂区域应有专人管理和检查，禁止非工作人员随意出入，出、入库物品应登记签字	

	9	上下班按规定做好安全防范,下班前切断所有水、电、燃气、燃油的供应,关好厨房、餐厅、库房门窗并按规定上锁,做好相关记录	
服务质量 (10分)	1	食堂从业人员服务态度热情周到,不与职工争吵	未执行到位,每次从总分中考扣5分。
	2	对职工用餐过程中反映的问题、提出的意见或建议,应积极予以解决并进行反馈,同时做好台帐登记。	
满意度调查 (15分)	1	每月进行一次职工用餐满意度调查。调查得分高于70分(含),本项得15分;调查得分高于60分(含)少于70分,本项得分,计算方法为实得分转换成百分比×15得出此项分;调查得分60分以下,本项不得分	

说明:

(1) 由采购人自行组织成立职工用餐考评小组,考评小组人数为10人,其中考评小组中的职工代表成员实行每季度更换制,即其中职工代表每季度更换一次,不能连任。

(2) 除满意度调查外,其他检查项目每周抽查一次,每月4次,抽查时间不定,四次检查平均得分再加满意度得分即为最终得分。

(3) 从成交供应商每月应拨资金中提取5%作为质量保证金作考评发放,即每月餐费结算时,将上月应拨资金中提取5%的资金×职工用餐月度考评得分后一并发还成交供应商。

(4) 采购人应针对本细则,完善对餐饮承包人的管理考核细则;建立内部考核管理机制,明确考核目标,落实工作责任制。

(5) 采购人每月不定期对成交供应商所承包的食堂区域及职工用餐的配送情况进行专项抽查考核,依据考核细则扣分办法,从总分中扣分的,每分10元,其他扣分的,每分5元。

2. 满意度调查表

_____月职工用餐满意度调查表

为了不断提高和改善职工用餐工餐质量,使职工用餐工作“好事做好”,现特就职工用餐对广大职工进行此次调查,希望大家从公司及自身的利益出发,积极配合,认真、详实地填写该调查问卷。

参与员工用餐信息栏						
用餐类别		<input type="checkbox"/> 食堂餐厅用餐				
序号	题目	A (5分)	B (4分)	C (3分)	D (2分)	E (1分)
1	你对每天工作餐的口味满意吗	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 非常不满意
2	你每天的工作餐能吃饱吗	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 非常不满意
3	你觉得工作餐的菜谱丰富吗	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 非常不满意
4	你对工作餐的食品安全感到放心吗	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 非常不满意

5	你觉得你用的餐具干净卫生吗	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 非常不满意
6	你在用餐中提出的意见和问题得到反馈情况如何	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 非常不满意
7	你对食堂的整体服务印象如何	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 非常不满意
8	你对工作用餐总体感觉如何	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 非常不满意
9	你觉得食堂用餐环境清洁卫生吗	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 非常不满意
10	你认为食堂的开饭时间的准点情况感到满意吗	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 非常不满意
11	你的工作餐能按时送到吗	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 非常不满意
12	你收的工作餐有外溢现象吗	<input type="checkbox"/> 非常满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 非常不满意
13	如果您还想针对本调查问卷中的相关话题发表其他见解。请将您的意见写下来					

填表人：

填写日期： 年 月 日