

第二章 用户需求书

一、本项目食堂基本概况

- 1、地址：位于琼海市金海北路西侧，由厨房、餐厅及包厢组成；
- 2、满足用餐人数：早餐约 60 人，午餐约 80 人，晚餐 60 人，日均用餐 200 人次。
- 3、食堂设施设备：采购人根据烹饪服务和干警用餐的需求，已配备齐全，使用过程中如有破损和老化，采购人及时购配。
- 4、供餐时间：每周的周一至周日。

二、服务期限

中标供应商提供服务期限为 2 年，即从履行合同之日起届满 2 年。

三、需求供应商拟派的岗位人员及基本要求

- 1、厨师长兼仓库管理员：1 人，年龄 50 岁以下，男性，有五年以上的食堂工作经验。
- 2、炒锅：1 人，年龄 45 岁以下，且有三年以上的食堂工作经验。
- 3、面点师兼主管：1 人，年龄 50 岁以下，男性，持有面点厨师证，且有五年以上的食堂面食工作经验。
- 4、面点师中工：1 人，年龄 45 岁以下，且有三年以上的食堂面食工作经验。
- 5、洗消工、服务员、配菜工：3 人，年龄 55 岁以下，有二年以上的食堂相关服务工作经验。
- 6、厨房采购兼司机：1 人，年龄 45 岁以下，熟悉各类农副产品市场价格，具有二年以上的食堂采购工作经验，有驾照，具有二年以上驾驶经验。

本项目拟配的岗位人员均身体健康、无传染疾病，且无犯罪记录和遵纪守法。

实施食堂管理服务，供应商需编配岗位人员共计 8 人。

四、需求供应商提供的服务内容、质量标准及基本要求：

4.1、管理服务总体要求：

- 4.1.1、建立比较健全的，且适合本项目食堂的各项规章、制度和岗位职责及服务质量标准，具体落实措施以及考核办法。
- 4.1.2、服务岗位人员配置到位，岗位设置明确，统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。
- 4.1.3、各项管理服务质量和要求均应达到双方约定的基本标准与要求，合同履行到位，管理服务质量力争达到优质的标准。

4.2、具体管理服务内容：

- 4.2.1、烹饪服务：食用原材料净价代购；职工的饭菜安排与烹制；餐厅与包厢保洁与厨房洗刷消毒；厨具餐具清洗与消毒。
- 4.2.2、食堂管理：食品采购品质管理；报餐、用餐管理；食用原材料采购成本监控；膳食的安排与调整；食堂卫生和食品安全管理；食堂炊事器具安全操作管理；食堂的水电节能管理。

4.3、管理服务质量标准及基本要求：

4.3.1、食堂卫生管理要求：

4.3.1.1、按照《食品安全法》验收、清洗、加工规定烹制食品，厨房炊具、用品及餐具，严格实行一洗二过三消毒的操作规程，保持食品加工烹制卫生干净，厨房炊具、用品及餐具清洗、消毒到位，无污染。

4.3.1.2、食堂餐厅、厨房、包厢及周边的卫生保洁，实行分区负责，定置、定量、定位、定标准、责任到人；保持食堂环境卫生干净、整洁，无异味。

4.3.1.3、食堂工作人员身体无残疾、健康，无传染病或无传染病史，并每半年体验一次，持健康证上岗。

4.3.2、食材采购与成本控制基本要求

4.3.2.1、食材必须从正规渠道采购，料质保持新鲜；严禁采购成熟食品和深加工食品。

4.3.2.2、依据报餐人数和评估人均食用量及食材采购标准，预先填报食材采购计划单，杜绝食材浪费，同时不定期的接受甲方的监督、审核。

4.3.2.3、依据报餐人数和原材采购标准及食材净价采购标准，足额采购食材，不得减量和虚价采购从中获利。

4.3.3、供餐与用餐管理

4.3.3.1、供餐方式：自助餐为主，部分打包。即干部职工在用餐时自行挑选饭菜品种和限量食用，但对人为造成浪费行为及时劝阻。

4.3.3.2、供餐日期与开餐时间：供餐日期：周一至周日和甲方临时安排的加班、会议和公务接待需求供餐日期。开餐时间：早餐：7:00~7:50；午餐:12:00~13:00；晚餐：18:00~19:00。

4.3.3.3、每日烹制饭菜品种，预先按周安排，出具食谱清单，并报甲方审核并公布，方可烹制。

4.3.3.4、主食和蔬、荤菜及汤类：保证材质新鲜；烹制的口味合众，品种不断翻新。

4.3.3.5、禁止非甲方单位人员进入食堂用餐，并配合甲方后勤保障部门做好周、月报餐、用餐人数的统计工作；及时配合甲方后勤保障部门做好对职工因公出差和请假、公休人员的停餐统计工作。

4.3.4、烹制供应品种

A、早餐烹制品种：面食（包子、馒头、花卷、煎饼、汤粉、炒粉）、粥（白米粥、小米粥、皮蛋瘦肉粥、地瓜粥）或咖啡、豆浆、煮鸡蛋或煎荷包蛋、粗食、糕点，任选品种不少于 6 个。

B、午餐烹制品种：肉类荤菜（猪肉、鸡肉、鹅肉、鸭肉、鱼类等）任选 2 个，肉类与蔬菜搭配菜任选 2 份，蔬青菜（叶类、根类、瓜类）任选 2 份；主食：白米饭；水果 1 个品种。

C、晚餐烹制品种：肉类荤菜（猪肉、鸡肉、鹅肉、鸭肉、鱼类等）任选 2 个品种，肉类与

蔬菜搭配菜任选 1 个品种，蔬青菜（叶类、根类、瓜类）任选 2 份；主食：白米饭。

食堂接待餐品种：根据甲方接待餐标和用餐人数以及口味的要求，临时安排品种，其安排的品种须报甲方审核。

4.3.5、食堂饭菜质量的保障要求

4.3.5.1、按报餐人数和原材料的采购标准，足量烹制饭菜，保证职工饭菜的食用份量。

4.3.5.2、根据季节提供适时菜品和定期推出特色菜或新菜；每周公布菜谱，品种不断翻新，烹饪的口味合众。

4.3.5.3、每季度，对干部职用进行饭菜质量进行问卷调查和广泛征求意见、建议，不断提高饭菜质量。

4.3.5.4、饭菜口味和品质，干部职工的满意率达到 80%以上。

4.3.6、食堂设施设备管理基本要求

4.3.6.1、正确使用甲方配备食堂设施设备和用具，并定期对食堂设施设备进行检查与保养，保障食堂设施设备正常使用。

4.3.6.2、妥善保管好食堂设施设备、用具、餐具、炊具，如有遗失、损坏，负责赔偿（属自然损耗、职工损坏等，应对上述损坏物品如实申报甲方审批）。

4.3.6.3、下班后和设备使用完后落实关气、关电、关水、关门检查制度，预防火灾、偷盗事件发生。

4.3.7、食品安全管理基本要求：

4.3.7.1、禁止使用变质或受污染的食材制作食品，烹制禁止使用食品添加剂，防止食物中毒事件发生。

4.3.7.2、食品用具、容器、包装材料安全、无害，保持清洁，防止食品污染，并符合保证食品安全所需的温度等特殊要求。

4.3.7.3、食品用具不混用、不乱用，并定期清洗、消毒；食品冷藏、冷冻工具应定期保洁、洗刷、消毒。

4.3.7.4、食品用具清洗、消毒应定期检查、不定期抽查，对不符合食品安全标准要求的用具及时更换。

4.3.8、节能管理基本要求

4.3.8.1、餐厅未开餐期间，严禁使用空调设备，白天禁止开灯。

4.3.8.2、包厢就餐，提前 20 分钟开空调、电灯，用餐完毕及时将空调和主灯关闭。

4.3.8.3、做好厨房在光线良好情况下不开灯，更衣间随手关灯，原料和餐具清洗完后应立即关闭水源。

五、供应商提供服务报价

5.1、本项目食堂服务报价：仅限于供应商组织实施本项目食堂服务经营活动所发生的如下成本费用：

5.1.1、人员费用：人员工资；社会保险；降温费、服装、劳保品费；

5.1.2、采购费用：车辆费用；

5.1.3、管理佣金：组织实施食堂管理服务经营活动，企业应获得的正常利润；

5.1.4、税费：组织实施食堂管理服务经营活动，企业应缴纳的税费。

注：本项目工作人员就餐、住宿；消耗品、“四害”消杀；桌椅、电脑、文件柜、用品等办公费用均由采购人甲供。食堂设施设备日常维修、维护和更新改造和食材采购所发生的费用不列入报价范畴，所发生的费用均由采购人另行支付。

5.2、本项目餐饮服务费支付与调整：

5.2.1、烹饪服务费支付：视履行合同情况按月支付，履行合同情况和支付时间，双方协商约定。

5.2.2、烹饪服务费调整：

(1) 如需增加服务人员或增加服务项目的，应增加服务费，增加标准按中标分项报价标准核算；

(2) 如遇到当地物价大幅上涨、最低工资标准和社保缴费基数的调整，双方应根据实际情况协商调整。