

# 用户需求书

## 一、项目名称

国家税务总局琼海市税务局机关及税务分局食堂管理服务项目

## 二、项目概况

为规范国家税务总局琼海市税务局机关及税务分局食堂管理，满足干部职工用餐需求，保障各项税收工作顺利开展，拟通过政府采购方式来采购机关及税务分局食堂管理服务。

项目预算金额：356.75 万元，为食堂烹饪服务费用。

本项目合同履行期为 2022 年 4 月 1 日至 2025 年 3 月 31 日。

## 三、项目需求

### （一）需求供应商提供食堂管理服务基本概况

1、须提供食堂管理的职工食堂：局机关职工食堂、银海路办公区食堂、塔洋税务分局食堂、潭门税务分局食堂、万泉税务分局食堂、阳江税务分局食堂和中原税务分局食堂，共 7 个食堂。

2、须提供烹饪服务时间：每周的周一至周五（除国家法定节假日外）和在特殊情况下招标方的需求，供应商应在双休日提供食堂管理及烹饪服务。

### （二）需求供应商提供食堂管理服务

#### 1、需求提供食堂管理服务内容：

提供食堂管理内容：按照标准采购食材、食材的品质管理、干部职工食堂用餐管理、干部职工饭菜的安排与品质管理、食堂卫生检查与食品卫生安全管理、食堂设施设备使用与管理（不含维修、更换）、食堂运行成本的协助管理与控制和食堂突发事件的应急预防与处理。

2、提供食堂烹饪服务：机关职工食堂和分局职工食堂食材烹饪；公务接待食堂用餐的安排与烹制；食堂餐厅、厨房以及食堂周边环境卫生的维护与消杀（灭苍蝇、蚊子、老鼠、蟑螂）；厨房厨具、炊具、餐具的清洗与消毒及设备设施卫生的清理、擦拭。

3、提供食堂食材供应服务：每日按照规定的时间，保质保量送达至机关职工食堂和银海路食堂，其食材主要包括大米、油、面、酱料、水果、杂粮、新鲜肉类、新鲜蔬菜等。

#### 3、需求编设的岗位人员编制及要求

##### （1）岗位人员基本要求：

1) 机关职工食堂和银海路办公区食堂岗位人员的要求：早餐厨师为普通白案厨师，午、晚餐厨师为普通红案厨师，具有从事机关单位食堂烹饪工作经验应三年以上，且年龄在 50 岁以下；

2) 分局职工食堂岗位人员的要求：厨师为炊事员，具有一定的厨房手工艺，且年龄在 55 岁以下；

3) 食堂其他岗位人员的基本要求：从事餐饮行业相应岗位工作经验二年以上，且年龄在 50 岁以下；服务员年龄在 40 岁以下，且从事餐饮接待服务工作经验；

4) 食堂配置的所有岗位人员身体健康的基本要求：身体无残疾、健康，无传染病或无传染病史，讲究个人卫生（取得健康证明后方可参加工）。

(2) 岗位人员编制要求：

1) 食堂整体管理岗位人员：2 名，其中：

经理 1 名：负责 7 个食堂的食材采购、日常管理和协调工作。

食堂管理员：1 名，负责机关食堂、银海路办公区食堂菜谱制定、食材的验收管理、食材的品质管理以及协助做好食堂管理等工作。

2) 机关食堂岗位人员：5 名，其中：

白案厨师：1 名，负责机关食堂职工早餐和午、晚餐、接待需食用的餐面食烹制工作。

红案厨师：1 名，负责机关食堂职工午、晚餐和接待餐的烹制工作。

红案帮厨：1 名，负责机关食堂食材准备工作及食堂餐厅卫生。

洗消工：2 名，负责机关食堂食堂餐厅卫生和厨房洗消工作，同时兼机关食堂公务接待餐的茶水接待服务工作及食堂餐厅卫生。

3) 银海路办公区食堂岗位人员：5 名，其中：

白案厨师：1 名，负责银海路办公区食堂职工早餐和午、晚餐、接待需食用的餐面食烹制工作。

红案厨师：1 名，负责银海路办公区食堂职工午、晚餐和接待餐的烹制工作。

红案帮厨：1 名，负责银海路办公区食堂食材准备工作及食堂餐厅卫生。

洗消工：2 名，负责银海路办公区食堂餐厅卫生和厨房洗消工作同时兼银海食堂公务接待餐的茶水接待服务工作及食堂餐厅卫生。

4) 税务分局食堂：5 个税务分局食堂人员编制共 5 名，其中：

塔洋税务分局食堂：炊事员 1 名，全面负责兰塔洋税务分局食堂职工餐的采

购、烹制和食堂卫生洗刷保洁等工作。

潭门税务分局食堂：炊事员 1 名，全面负责潭门税务分局食堂职工餐的采购、烹制和食堂卫生洗刷保洁等工作。

万泉税务分局食堂：炊事员 1 名，全面负责万泉税务分局食堂职工餐的采购、烹制和食堂卫生洗刷保洁等工作。

阳江税务分局食堂：炊事员 1 名，负责阳江税务分局食堂职工餐的采购、饭菜烹制和食堂卫生保洁等工作。

中原税务分局食堂：炊事员 1 名，全面负责中原税务分局食堂职工餐的采购、烹制和食堂卫生洗刷保洁等工作。

#### 4、需求管理服务质量要求

##### (1) 烹制服务技术、质量基本要求

1) 供餐方式：自助餐。干部在用餐时自行选择饭菜进行食用，食用不限份量和挑选品种。

2) 供餐日期与开餐时间：供餐时间：周一至周五（法定节假日除外）和招标方因特殊情况临时安排的加班、会议和公务接待需求供餐日期。开餐时间：早餐：7:00~8:00；午餐：12:00~13:30；晚餐：17:30~18:30。

##### 3) 烹制供应品种：

早餐烹制的品种包含中点、西点、蛋类、粥品、粉类、面类、小菜、豆制品类、咖啡、茶类等。具体供应品种根据人均早餐食材采购标准，与采购人商定，并在中标采购合同加以约定。

午、晚餐烹制的品种：包含肉类荤菜（猪肉、鸡肉、鹅肉、鸭肉、鱼类等），肉类与蔬菜搭配菜，蔬青菜（叶类、根类、瓜类等）；主食：白米饭、粥饭；水果，酸奶。品种根据午、晚餐人均食材采购标准，与采购人商定，中标采购合同加以约定。

4) 主食和蔬菜、荤菜及汤类：食材来源于正规渠道，料质新鲜；菜谱每周公布，品种不断翻新，饭菜烹制的口味合众。

5) 食堂接待餐品种：根据招标人接待餐标和用餐人数以及口味的要求，临时安排品种，其安排的品种须经采购人后勤管理同意。该费用单独结算，一餐一结。

6) 食堂配料（含米、面、油以及盐酱醋等各类调味料）所使用产品均应有品牌、保质期等，酱料费用不另外单独结算，包含在用餐标准中。

## (2) 食堂管理技术、服务质量基本要求

### 1) 卫生管理要求:

1、严格按照《食品安全法》验收、清洗、加工要求制作食品，厨房用品用具严格实行一洗二过三消毒的规程。

2、厨房、餐厅、包厢及周边等区域的卫生应按《五常法》管理模式，实行分层负责，定人、定岗、定标准、并责任到人。

3、自觉接受卫生管理部门和招标方对食堂内工作检查与监督。

4、垃圾污物应按指定地点放置，不得随意弃放。

### 2) 用餐管理要求:

1、严格控制非招标方单位工作人员进入本单位职工食堂用餐和及时劝阻、制止干部职工食堂打包外带和吃用的浪费等不良行为。

2、根据采购人的要求，配合做好干部职工食堂用餐的周、月统计和食材采购费用统计、核算和建账、报销等工作。

3、采购人在合同履行期间有权对食堂运行情况、食品安全、服务质量进行检查和督导，有权随时抽查乙方提供的各种食材，提出整改意见。

## (3) 食堂运行成本监管与控制基本要求

1) 依据采购人规定的食材采购标准（人均餐费标准）和预计用餐人数以及评估的人均食用量，合理安排饭菜的品种和食材的配送量或净价代购量，不得浪费。

2) 机关职工食堂和银海路办公区食堂食材由中标单位按照招标方提供的就餐标准负责采购，各乡镇分局食堂食材采购不包含在内。

3) 食材须从正规渠供应进购，料质保持新鲜。

### (4) 食堂饭菜质量的保障基本要求

1) 按预报餐人数和评估的人均食用量及规定食材标准，足量烹制饭菜，保证干部职工饭菜的食用份量。

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。

3) 每季节，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) 饭菜口味和品质的满意率达到 70%以上。

### (5) 食堂设施设备使用管理基本要求

1) 正确使用招标方配备食堂设施设备和用具，并定期对大型的食堂设施设备进行维护与保养，保障大型的食堂设施设备正常使用。

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业主单位审批）。

(6) 食堂安全管理基本要求：

1) 严禁用变质或受污染的原料制作食品，防止食物中毒事件发生。

2) 严格管理使用食品添加剂，防止食物中毒事件发生。

3) 严格执行索证制度、农药测试制度，预防食物中毒事件发生。

4) 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。

5) 中标方每日需对食材进行留样，留样信息要记录造册。

(7) 节能管理基本要求

1) 餐厅未开餐期间，严禁使用空调设备，白天禁止开灯。

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

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。

(8) 中标方出现以下情况，招标方有权终止合同

1) 因中标方责任造成的食物中毒等食品安全事故或其它贻误供餐、停餐等违约行为（不可抗力除外）。

2) 累计发生三次违约行为，连续两个月巡检不合格，第三方抽查存在安全隐患（招标方条件限制情况除外），连续两个季度满意度低于 60 分。

3) 服务过程中造成政治影响的。

(三) 需要供应商提供食材配送服务

食材、菜品及酱料等由中标单位净价采购并进行配送，采购与配送的具体要求根据采购人规定的餐标准，在中标采购合同中进一步约定。1、质量要求：供应商供应的副食品必须符合国家质量标准。

2、配送要求

采购人不定期对中标方配送菜品等进行抽查，累计出现配送的商品不新鲜、数量不足或者不按时配送的情况合计超过三次的，采购人有权终止合同，招标方因此遭受损失的，中标方应负责赔偿。

中标方须按招标方的要求，对其供应配送的蔬菜、肉类以及其他鲜活农产品采购渠道及配送过程严把质量关，必须保证配送商品新鲜安全。如发现以次充好、以假乱真、缺斤少两、投机取巧等情况，招标方有权拒收供应商所配送的商品，所产生的损失由供应商自负。

采购人每天晚上 9 点前提供次日需要供应商配送商品的采购清单。中标方在配送、卸载商品过程中所发生的一切费用，均由中标方承担。

#### **四、其他要求**

1、服务期限：2022 年 4 月 1 日至 2025 年 3 月 31 日。

2、食堂管理服务费的构成：人员费用（工资、社会保险、住房公积金、工会经费、体检费、福利、服装费等）、管理佣金和税费；在采购人规定标准内的餐费（不需要报价，根据餐标和用餐人数据实结算）；设施设备采购、厨具与餐具采购、设施设备维修更新，清洁洗涤与消毒材料，餐纸，水、电等费用均不列入食堂管理及烹饪服务费列支范围，由采购人提供和另行结算支付。

3、食堂管理服务费调整：如因政策调整造成相关费用（如保险金计算标准等）计算标准变化，采购人和服务供应商可根据实际情况以补充协议方式增加。

4、食堂管理服务费的结算方式：按月凭发票结算。

5、供应商必须根据所报产品的技术参数、资质资料编写响应文件。在成交结果公告期间，招标方有权对成交候选人所报产品的资质证书等进行核查，如发现与其响应文件中的描述不一，代理机构将报政府采购主管部门严肃处理。