

# 第三章 用户需求

## 一、项目概述

秀英区政府福秀机关食堂委托管理服务项目，地址为秀华路1号水云天二楼铺面，二楼设室内固定餐位200个，二楼2个包厢作为公务接待用（可容纳用餐人数36人），本次采购项目为食堂服务外包，具体为秀英区干部职工提供餐饮服务。本项目采取双赢和健康的合作发展模式，服务期限为2年，年度考核达到满意度标准后（即年度考核达到90分）则可以继续履约下一年度合同（自合同签订生效之日起半年为试用期，试用期结束后的1年半时间为正式合作期。试用期内每月按照制定的打分标准进行评分，如试用期内连续两个月评分在80分以下，或年度考核未达标则采购人有权终止合同，具体考核标准以合同约定为准）。

## 二、服务需求

### （一）食堂运营模式及管理

1、秀英区机关食堂实行零利润制度，所有饭菜均为成本价。实行政府统一购买社会化服务，服务内容为公共食堂及公务接待服务，包括食品采购、加工、用餐登记、管理，用餐服务、餐厅、厨房、卫生间、及外围清洁卫生等。秀英区机关食堂的管理主体为海口市秀英区机关事务管理局，具体负责食堂的日常管理、监督及场地设备维护管理。用餐费用采取政府补贴及个人支付的方式。

2、实行用餐人员刷卡登记，用餐卡需经过单位出函申请办理，后由海口市秀英区机关事务管理局局统一办理。

### （二）供餐要求

1、供餐对象：（1）为区直机关事业单位人员（含借调人员及临时聘用人员）

提供用餐服务。

(2) 为来我区开展考察、交流、视察等公务活动的上级领导提供用餐接待服务（注：接待用餐实行成本价供应）。

2、供餐内容：为广大干部职工提供早、午餐。就餐人员需持卡就餐，一人一卡，只限本人使用。

3、供餐时间：每个工作日供应早餐时间 7:00-7:45，午餐 12:00-13:30。

4、午餐结构：两荤两素一汤，成交供应商提供的菜品需要多样化，品种根据季节变化提供适合的菜品；

5、食品原料由成交供应商自行负责，肉蛋类材料必须通过检验检疫合格检测，蔬菜类必须通过农药残留情况检测合格，应提供检验合格证明，采购手续齐全。

### **(三) 服务管理质量标准**

1、本项目采用包干制的方式承包，食堂菜肴实行成本价供应，早餐标准为6元，其中区政府补贴4元，个人支付2元。午餐标准12元，其中区政府补贴7元，个人支付5元。由成交供应商承包及负责竞争性磋商文件对成交供应商要求的一切事宜及责任，接待服务部分，实行成本价供应，费用由区机关事务管理局（或者被接待对象）据实结算给成交供应商；

2、采购人所提供现有餐厅设施设备，经营前由采购人与成交供应商一起负责清点登记。承包结束后仍由采购人与成交供应商按承包时清点登记的数字交还。损坏照价赔偿；

3、成交供应商必须应依法经营，开展经营服务活动应符合《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国安全生产法》、国家食品药品监督管理局《餐饮服务食品安全操作规范》等法律、法规以及采购人的相关管理规定和要求。保

障采购人就餐人员的合法权益，确保饮食安全卫生，提供优质的饮食服务；

4、按采购人要求做好食品卫生、安全消防综合治理等工作，包括但不限于供应方案、内部管理制度、节能管理措施，成本核算方案；

5、采购人厨房现有设备及厨具，成交供应商应合理使用，妥善保管和保养，不得人为损坏和丢失。如因成交供应商原因造成损坏和丢失，成交供应商应当赔偿由此给采购人造成的一切损失，包括但不限于采购人因此需要重新购买设备及厨具的费用；

6、成交供应商应严格执行食品留样制度，每餐都应分别留存食品，做好标签，留足数量(每份200克以上) 每天饭菜按要求留样48小时，并做好记录以备查检；

7、饭后将餐具收回洗刷干净后严格消毒；

8、成交供应商必须保证食物的质量，严禁购进变质、腐烂等不合格食物，所有原材料采购需出具检测报告，大米、食用油需具有QS认证。如因食物卫生或质量造成的一切后果，由成交供应商承担全部法律责任及经济赔偿责任；

9、从招聘入职到进场工作，确保人员的严格管理，不违反严重纪律，无打架斗殴、偷盗等严重行为，一经发现，严肃处理；

10、中标单位工作人员在承包经营期间发生的意外事故等一切费用由成交供应商自行负责；

11、成交供应商必须保证全年每天按时按需提供供餐服务。保质、保量供应食品，不偷工减料，营养搭配合理；

12、成交供应商应有完善的应急预案，如遇临时停水、停电、断气、食物中毒、原材料无法及时到达、临时增加就餐人员等特殊情况，需保证正常供应

；

13、成交供应商应接受市场监督管理部门、爱卫办及公安机关消防机构的管理监督，认真加强食堂食品、水源和库房的安全监控，定期检查食品安全防范措施落实情况，及时消除食品安全事故隐患；

#### **(四) 运营服务要求**

- 1、在运营期间，成交供应商须对采购人财务公开，接受采购人财务监督；
- 2、餐厅所需要的水、电、燃气等能源费用由采购人承担；
- 3、采购人统一负责制作就餐卡，维护充值系统、刷卡器；
- 4、厨房工程类的非成交供应商责任所造成的维修费用由采购人承担；
- 5、厨房设备类的日常维修保养由成交供应商承担；因正常使用年限到期需更换的设备设施由采购人承担；
- 6、食堂用餐餐具正常损耗由采购人承担，洗涤用品、消毒药水、卫生用品等所有易耗品由成交供应商提供；
- 7、成交供应商负责食品原料的采购，并保障食品原料的卫生及质量，以确保服务质量，并随时接受采购人监督检查；
- 8、成交供应商负责餐厨垃圾清运，垃圾必须日产日清；
- 9、做好垃圾分类和禁塑工作；
- 10、如遇采购单位有特殊情况 and 任务，必须服从安排；
- 11、若成交供应商在服务期间，违反下列规定的，采购人有权终止合同：
  - (1) 未经采购单位许可，将承包的服务转包他人；
  - (2) 严重违反采购单位的有关规定；
  - (3) 出现食物中毒、卫生检查不合格等重大事故或问题；
- 12、如遇采购单位有重大特殊情况（工作量减少或增加幅度较大时），采购人将提前三个月告知成交供应商，合同内容经双方协商调整；
- 13、采购人管理监督职责：

- (1) 监督审批成交供应商的服务品种和价格；
- (2) 对成交供应商采购的米、油、蔬菜等定期抽样检查；
- (3) 检查监督食堂的卫生安全工作，对违规行为予以处罚；
- (4) 抽查评价服务品种的质量，对违规行为予以处罚；
- (5) 管理就餐卡、充值系统、刷卡器；
- (6) 协调就餐人员就餐秩序

### **(五) 人员要求**

- 1、服务团队人员配置不少于20人；
- 2、采购人对成交供应商所聘用人员资质技能进行考评监管，岗位人员设置经审核后方可招聘，所聘用人员应持有健康证，并提供无犯罪记录证明等政审材料；
- 3、服务团队所有工作人员待遇不低于海口市最低工资标准，并按规定给人员缴纳社保及保险等。
- 4、成交供应商必须按国家规定具备相关工种的上岗证和“健康证”条件，并按国家有关部门规定，定期体检且有年审合格记录。

### **三、商务要求**

- 1、本项目采用包干制，早餐标准为6元，午餐标准12元，本费用为不可竞争费用，仅作成交供应商购买食材及食堂饭菜供应使用；
- 2、项目实施地点：秀英区机关食堂（秀华路1号水云天二楼铺面）；
- 3、服务期限：服务期限为2年，年度考核达到满意度标准后（即年度考核达到90分）则可以继续履约下一年度合同（自合同签订生效之日起半年为试用期，试用期结束后的1年半时间为正式合作期。试用期内每月按照制定的打分标准进行评分，如试用期内连续两个月评分在80分以下，或年度考核未达标则采

购人有权终止合同，具体考核标准以合同约定为准)；

4、付款方式：本项目采购预算“93933.00元/月”为人力成本服务费用(含成交供应商服务费用及成交供应商工作人员工资待遇)，每月根据考核情况(考核标准具体由双方合同中约定)，每月月初由采购人按月支付上月人力成本服务费用。

干部职工就餐的财政补贴部分以 IC 卡管理系统每月采集到的就餐次数为依据，由秀英区机关事务管理局核准当月就餐次数及补助金额并报送至秀英区财政局，秀英区财政局于次月10日前兑现给成交供应商。个人支付的餐费由秀英区机关事务管理局根据当月的实际用餐次数，每两周支付一次给成交供应商。