

用户需求书

一、项目概况

- 项目名称：东方市公安局食堂管理服务项目
- 项目编号：HXY2024-144
- 采购预算：262.82 万元（**投标报价超过采购预算金额的响应文件，按无效投标处理**）
- 东方市公安局为确保机关及所属的派出所民警、辅警就餐得到保障，现引入食堂管理服务。

二、服务期限及地点：

- 服务期限：二年，合同每年一签，第二年合同须在当年预算落实且考核合格情况下续签（本项目不接受联合体投标，合作期间不得将本项目内容以任何方式转让、转包或者分包）。
- 服务地点：海南省东方市城区及乡镇。

三、服务内容

- 按时提供民警、辅警工作餐。民警、辅警工作餐是指工作日的早餐、午餐、晚餐以及因办案、安保等其他加餐。
- 负责单位因公接待任务，用餐单位按标准支付餐费。
- 负责做好菜品购置工作，保证食材新鲜洁净无污染。
- 负责菜谱的制定、更新。
- 做好厨房、食堂及物料房等场所的卫生，确保干净卫生，无污渍、积水等，厨台、厨具、灶面等干净无灰尘，物料无腐食、无霉变。定期开展大扫除并接受采购方的监督和检查。
- 注意节水、节电、节煤气，爱护公物，注意安全，做好防火、防盗、防煤气中毒、防腐、防虫等工作。每天检查水电气运行状况，确保操作安全。

四、服务标准和质量要求

1. 服务与被服务双方签订规范的餐饮服务合同，双方权利义务关系明确。
2. 接管项目时，对餐厅及厨房设施设备进行认真查验，验收手续齐全。
3. 有完善的餐饮管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。
4. 服从单位食堂管理人员的安排，遵守各项规章制度。
5. 服务人员须持有健康证上岗，统一形象、着装规范、佩戴标志，行为得体，服务以人为本、主动热情。
6. 熟悉和掌握菜品的基本制作技术，要求色、香、味、形符合质量标准，出色完成本岗位承担的工作任务。
7. 计划用料，精工细作，经常变化花色品种，掌握火候，菜肴用料、配料恰当，味道适口，并虚心听取用餐人员对伙食的意见，研究改善伙食的措施，改善制作方法，提高烹饪技巧，不断提高烹饪技术。
8. 烹调时应注意个人卫生，接触食品要洗手，生熟用具要分开，菜盆、盛器等必须清洗干净方可盛菜，加工菜肴必须做好无泥沙、无虫、无黄叶烂叶和其他杂物，要严格遵守卫生要求。
9. 公示服务电话，紧急情况 1 小时内，其他情况按双方约定时间到达现场，有意见反馈和回访记录。
10. 负责维护用餐秩序。

五、人员配置需求

1. 岗位需求：人数：18 人，每个派出所不少于 1 人，男女不限。

| 序号 | 项目 | 岗位设置 | 基本配置人员 |
|----|-------|------|--------|
| 1 | 局机关食堂 | 主管 | 1 |
| 2 | | 厨师长 | 1 |
| 3 | | 厨师 | 1 |
| 4 | | 面案 | 1 |
| 5 | | 食安专员 | 1 |

| | | | |
|----|-------|----------|----|
| 6 | | 服务员 | 2 |
| 7 | | 库管·财务·文员 | 1 |
| 8 | 派出所食堂 | 厨师 | 10 |
| 小计 | | | 18 |

注：

(1) 若供应商在投标阶段已满足向招标人提供以上人员派至本项目，可在投标文件中提供以上人员劳动合同复印件并加盖公章。

(2) 若供应商在投标阶段未能按上述要求配备人员，则应在投标文件中向招标人做出书面承诺，承诺中标后在签订合同并生效 30 天内能提供上述满足本项目需求的人员，保证项目顺利进行。

2. 相关要求

(1) 承包单位所有服务人员应具有良好的职业道德和良好的法制观念，遵纪守法并符合用餐单位要求。

(2) 承包单位所有服务人员应当身体健康，符合卫生防疫部门要求，上岗必须持有健康证。

(3) 承包单位所有服务人员应当体貌端正、口齿清楚、服务态度良好、着装规范、文明礼貌。

(4) 机关食堂厨师必须具有相应的资格证书，必须熟练掌握做菜技巧，如面点制作、海鲜加工等。

(5) 承包单位应按规定向用餐单位提供从事餐饮服务人员的健康合格证，用餐单位可保存其复印件。

(6) 承包单位为其员工承担一切劳动责任和安全责任。发生任何劳动争议、人身伤害等问题均由承包单位解决而与用餐单位无关。

(7) 工作相关的安全责任均由承包单位承担。

(8) 承包单位承诺在签订合同并生效后 30 天内为本项目提供服务的食堂购买

食品安全责任险或公众责任险或雇主责任险等。（须提供承诺函，格式自拟）

六、报价要求

1. 本项目实行包干制，**投标报价超过采购预算金额的响应文件，按无效投标处理。**

2. 服务公司需根据以上服务费包含的内容进行报价，分项报价应依次标明以下内容（包括但不限于）：人员工资及福利（含人员基本工资、社会保险、服装费）；工会费；管理服务费。其中上述第一项人员工资及福利所包含的基本工资、社保、服装费应详细再分细项列出。

七、伙食标准及餐费支付

1. 用餐时间

（1）早餐：07:00-08:30

（2）午餐：12:00-13:30

（3）晚餐：18:00-19:30

（4）用餐单位因工作或特殊原因要求在其他时间供应工作餐或临时增加人员的，应提前通知承包人，承包人应按告知的时间提供相应的用餐服务。

2. 供应品种

（1）早餐：牛奶或豆浆、白粥、汤食类（如汤粉、汤面、有味粥等）一款、炒类（如炒河粉、米线、面条、米饭等）一款、蒸煮类（如鸡蛋、玉米、红薯、芋头、花生等）一款，包点一款，小菜两种。

（2）中餐：五菜（2 荤、1 个半荤半素、2 素）一汤一水果，主食：米饭。一周内菜单不重复，根据季节变换供应清热解毒汤或降暑凉茶等。

（3）晚餐：参照午餐供应

3. 用餐单位按早餐 5 元/人/餐，晚餐 18 元/人/餐向承包单位支付用餐费用（每月按工作日和实际就餐人数计），午餐 18 元/人/餐（由市财政局保障），用餐人员在用餐时向承包单位按早餐 5 元/人/餐，晚餐 18 元/人/餐支付费用。

八、支付方式

每月由采购人对中标方服务质量进行考核,并根据考核结果支付相应服务费(服务费包含实际工作岗位人员工资、社会保险、企业管理费和应纳的税金等管理服务所产生的全部费用)。考核办法按照采购人的管理考核办法执行。采购人凭借中标方开具的等额有效发票在每月考核结束后 10 个工作日内向中标方支付上个月的服务费。如中标方不通过采购人组织的考核,将会扣发一定比例的服务费。

九、验收要求

采购人根据考核方案进行评分,考核评分采用百分制,对中标公司的考核结果与支付挂钩,考核得分在 80 分(含 80 分)以上的付款金额按合同约定金额支付;考核得分在 70 到 80 分之间(含 70 分)的按合同约定金额的 90%支付;考核得分在 60 到 70 分之间(含 60 分)的按合同约定金额的 80%支付;考核得分在 60 分以下的,采购人有权终止合同。每个考核期后,考核得分在 60 到 80 分之间(含 70 分)的情形,采购人有权要求服务公司进行整改,如中标单位未能按照采购人的要求整改,采购人也同样有权终止合同。(考核标准详见附件)

十、违约责任

1. 未经采购人同意,中标方不得将承包项目发包或转包,否则,视为中标方违约,采购人有权解除服务合同。

2. 若中标方在签订合同并生效后 30 天内未能配齐符合采购方需求的人员,则视为中标方主动违约,采购方有权终止合同。

3. 在服务期间,未经采购人同意,中标方不得随意更换员工。员工因为调走、辞职或被中标方辞退等原因导致员工不足的,而中标方在 5 日内未能及时补齐符合项目要求的员工时,则视为中标方主动违约,采购方有权终止合同,并有权拒绝支付本期项目服务费。

4. 由于中标方工作失误的原因,造成员工的经济损失,所产生的损失及后果由中标方承担。因中标方业务人员蓄意破坏设备设施、违反操作规定造成重大事

故的，一经查实，则视为中标方严重违约，采购方有权终止合同，责令中标方赔偿损失，情节严重的依法追究其法律责任。

5. 若中标方在服务某阶段时期内违反其服务承诺或采购文件的要求三次或以上的，则视为中标方违约，采购方有权拒绝支付本期项目服务费。

6. 合同履行过程中，如出现其他违约情形，违约方需向守约方支付合同金额的 1%的违约金。

十一、其他事项

其他未尽事项，以合同约定为准。

附件 1:

食堂管理考核标准

| 项目 | 检查具体内容 | 评分标准 | 检 查 结 果 | 分 值 | 得 分 |
|-------------------|---|--|------------------|--------|--------|
| 伙食质 量（30 分） | 面粉、大米、食用油、肉等主要食品原料必须从正规渠道进货，所购物品必须有供方的卫生合格证或销售许可证并建有采购食品台账。食材新鲜洁净无污染。食堂采购的食品食材必须达到卫生标准要求，要标有生产日期及保质期限，无霉变、异味现象。 | 有一项不合格减 2 分。如出现采购质量问题根据造成经济损失给予相应处罚。 | | 10 | |
| | 食品食物中出现杂物，伙食不熟或口感较差。 | 有一项减 1 分，被举报一次减 1 分。 | | 10 | |
| | 餐品荤素营养搭配合理，种类不少于 5 菜 1 汤，水果 1 种，其他主食 1 种。 | 每少一种减 2 分。荤、素营养搭配不合理减 2 分。 | | 5 | |
| | 饭菜及主食品经审定后确定，不准擅自调整品种，如需调整可上报警保室审批后执行。 | 擅自变更品种和价格 1 个品种减 1 分。 | | 5 | |
| 服务质 量（30 分） | 炊事人员必须持有有效的健康证上岗，定时检查。在加工及出售食品时需穿戴整洁的工作服、工作帽并将头发置于帽内，挂牌上岗。 | 无健康证并没定期检查 1 人减 2 分，没穿工作服工作帽及挂牌上岗发现 1 人次减 1 分。 | | 10 | |
| | 炊事人员必须保持整洁，不准佩戴手饰，两手干净，操作食品时禁止吸烟、挖鼻孔、对食品打喷嚏等不 | 发现 1 人次减 1 分。 | | 5 | |

| | | | | | |
|-------------------|--|--|--|---|--|
| | 卫生行为。 | | | | |
| | 不能用手直接接触食品必须使用食品夹；必须用手接触的，须穿戴卫生的一次性手套。 | 发现 1 人次接触食品减 1 分。 | | 5 | |
| | 食堂服务人员要耐心解答，不得发生争吵打骂等不文明行为，有问题反映相关管理部门解决。 | 发现 1 人次不文明行为减 1 分。有人举报 1 次减 2 分。如出现恶劣事件，发包方将根据造成影响对当期考核结果做出调整。 | | 5 | |
| | 按时开饭，按时回收餐具。 | 出现一次减 1 分 | | 5 | |
| 卫生标准质量 (24 分) | 工作间无苍蝇、老鼠，防蝇、防鼠、防尘设备齐全、有效。 | 发现苍蝇一次减 1 分、老鼠一次减 2 分，无防蝇，防鼠、防尘设备减 2 分。 | | 5 | |
| | 原料、半成品、成品的加工、存放及使用容器是否存在交叉污染并有明显的区分标志，生、熟食品分开，食品存放分类分架，无过期、变质食品。 | 存在交叉污染并无明显的区分标志减 2 分，生、熟食品未分开且食品存放没有分类分架减 3 分。 | | 6 | |
| | 工作间卫生清洁，地面干净、无积水、无杂物，操作台、灶台及售饭台卫生整洁。就餐场所地面及桌椅每日清扫，地面整洁，桌椅洁净无油污。 | 有一项不清洁减 1 分。 | | 8 | |
| | 炊具餐具、菜具、熟食容器定期消毒并保持清洁，做到“一洗二清三消毒四隔离”。 | 无消毒作业减 2 分，不定期减 2 分。 | | | |
| 食堂管理 (16 分) | 食堂应建立严格的安全保卫规定，严禁非食堂人员随意进入食堂的食品加工操作间及原料仓库。 | 不按食品安全工作规定执行减 2 分。发现非食堂人员随意进入食堂一次 | | 3 | |

| | | | | | |
|--|--|---|--|----|--|
| | | 减 1 分。 | | | |
| | 对外聘炊事人员及其社会关系进行严格审核，对所聘炊事人员进行实名登记管理。并对所聘炊事人员在业务及工作态度等方面进行管理。 | 对所聘炊事人员无审核及未登记管理减 1 分，对所聘炊事人员管理不力减 1 分。 | | 3 | |
| | 食堂须建立完善的餐饮管理方案，质量管理、财务管理、档案管理制度，所有的采购项目均存有相应台账和发票。 | 每缺少一项管理制度扣 2 分。 | | 10 | |

附件 2:

食堂满意度调查表

| 饭菜质量 50 分 | | | 服务态度 20 分 | | | 卫生状况 30 分 | | |
|-----------|-------|-------|-----------|-------|-------|-----------|-------|-------|
| 满意 | 基本满意 | 不满意 | 满意 | 基本满意 | 不满意 | 满意 | 基本满意 | 不满意 |
| 50-40 | 40-35 | 35分以下 | 20-15 | 15-10 | 10分以下 | 30-25 | 25-20 | 20分以下 |
| | | | | | | | | |
| 得分 | | | 得分 | | | 得分 | | |
| | | | | | | | | |