

## 二、采购需求

### (一) 项目概况

1. 本项目以通过向社会力量购买服务的方式为采购人提供优质的餐饮服务，投标人负责委派服务团队。
2. 食堂预计就餐人数详见《南昌市公安局交通管理支队各单位食堂包厨情况统计表》，具体以实际用餐人数为准。
3. 服务期内采购人向中标人提供目前属于采购人食堂所有的场地和设备设施、用具使用权。上述物品经清点(按交接清单双方签名)后，交中标人使用，服务期满后，中标人应将上述物品交还采购人，如有遗失、损坏，中标人负责赔偿(自然损耗除外)。
4. 采购人负责免费提供食堂的水、电、燃料(气)、服务期内所有的耗材、粮油及食材的采购，中标人负责食材烹饪、食堂日常管理、餐厅卫生清洁和就餐服务等工作。

### (二) 服务需求

#### 1. 服务内容:

- (1)负责食堂日常(包含周一至周五、双休日及法定节假日早、中、晚餐及少量夜宵)餐饮保障。
- (2)负责采购人重大安保活动任务、突发情况(停水、停电等)及其他临时性任务期间的供餐保障。如因任务需要，投标人必须配合采购人做好外送用餐保障。
- (3)负责每周制作和公布当周菜谱，每月最少推出2个新式菜品。
- (4)负责就餐区和加工区的保洁、餐具日常的清洗消毒等工作，每天定时清理餐厨垃圾。
- (5)负责食堂后厨和服务人员的招聘、培训、劳保发放以及人事管理等。
- (6)负责配合采购人对食材的验收、出入库盘点工作。
- (7)维护就餐人员秩序，负责监督就餐人员打卡、外带食品、发放水果、按时开关餐厅空调、电视等。
- (8)负责食堂消防安全管理工作。

#### 2. 人员配置要求及就餐人数情况:

- (1)总体人员计划配置59人，如因采购人需求发生变化，人员在计划内调整。具体配置情况如下:

南昌市公安局交通管理支队各单位食堂包厨情况统计表

序号	单位	包厨团队岗位人数					保障人数
		合计	厨师	白案	切配菜	洗菜	
1	高新大队	4	1	1	1	1	140
2	经开大队	4	1	1	1	1	147
3	青云谱大队	5	1	1	1	2	215
4	湾里大队	3	1	0	1	1	86
5	青山湖大队	5	1	0	2	2	238
6	直属二大队	4	1	1	1	1	182
7	东湖大队	5	1	1	1	2	260
8	车管所	4	1	1	1	1	152
9	新建大队	4	1	1	1	1	189

10	红谷滩大队	5	1	1	1	2	278	
11	西湖大队	5	1	1	1	2	277	
12	支队机关	10	厨师长	厨师	白案	切配菜	洗菜	保障人数
			1	1	1	1	6	287
13		1	根据实际情况机动调配1名厨师					
	合计	59						

注：上述人员数量为采购人根据项目当前实际需求拟定，作为公开招标的基础配置要求。在公开招标完成并签订合同后，合同履行期间，采购人有权根据项目实际运营情况（如工作量增加、服务范围调整等），对上述人员配置提出增减要求。届时，增减人员的费用计算将以公开招标确定的对应岗位中标单价为依据，按实际增减人数及服务时长核算，相关费用随人员增减相应调整，计入合同总价款。

## (2) 服务人员要求

序号	岗位	具体要求
1	厨师长	年龄不大于55岁，须具备食堂烹饪经验及能力，持有中式烹调师三级(高级)或以上等级证书(需提供承诺函，等级证书须承诺中标后提供给采购人备案)，要求身体健康、无重大疾病和传染性疾病、无违法犯罪记录等。
2	厨师	年龄不大于55岁，须具备食堂烹饪经验及能力，持有中式烹调师三级(高级)或以上等级证书(需提供承诺函，等级证书须承诺中标后提供给采购人备案)，要求身体健康、无重大疾病和传染性疾病、无违法犯罪记录等。
3	白案	年龄不大于55岁，会制作各种面点、面食，持有中式面点师四级(中级)或以上等级证书(需提供承诺函，等级证书须承诺中标后提供给采购人备案)，要求身体健康、无重大疾病和传染性疾病、无违法犯罪记录等。

4	切配菜	年龄不大于55岁，要求身体健康、无重大疾病和 <b>传染性</b> 疾病、无违法犯罪记录等。
5	洗菜	年龄不大于55岁，要求身体健康、无重大疾病和 <b>传染性</b> 疾病、无违法犯罪记录等。

说明：（1）投标人需承诺以上用工符合劳动法及本项目的要求，包括但不限于购买社保、劳动用工意外保险及不低于南昌市职工最低工资标准等；（提供承诺函）

（2）所有员工必须持有《无犯罪记录证明》、《健康证》（需提供承诺函，承诺在人员进场时必须提供给采购人备案）上岗，近亲属无正在服刑、无危害国家安全等行为被追究责任的情况；

（3）投标人原则上不得缺少人员。在不影响正常用餐保障前提下，缺少员工必须提前报备，经采购人同意（特殊紧急原因除外，但应事后三天内提供相关请假及证明材料）。如未报备或未征得采购人批准的，第一次被采购人发现，扣除季度考核费用的30%，第二次发现，扣除季度考核费用的50%，第三次发现，将解除合同；

（4）采购人原则上不提供住宿，因值班、加班需要，须经采购人同意，可提供住宿房间和床铺，床上用品等由投标人自行解决，住宿管理按照采购人物业管理规定执行；

（5）如投标人未保质保量完成食堂的工作要求，则采购人有权要求投标人增加工作人员；

（6）厨师长具有不少于5年的工作经验；

（7）上述人员安排均为计划性安排，采购人可根据项目实际需求情况，在不改变总人数的前提下，对所有岗位数量和人员数量进行二次调配，投标人需无条件配合；

（8）所有人员的上岗、调岗、更换均须取得采购人的同意方可调整，否则由此产生的一切不利后果由投标人承担；

（9）服务人员具体要求由投标人承诺担保其真实性。如有虚假承诺，将取消投标人中标资格，并依据《政府采购法》虚假应标相关条款报财政部门处理。（提供承诺函）

### 3. 运营模式:

投标人在采购人监督管理下提供餐饮服务。

#### （1）用餐标准

具体由采购人确定。

#### （2）用餐形式

早、中餐、晚餐实行刷卡选菜用餐。

(3) 菜品配置要求：

1) 早餐：供应粉、面、中西点、小菜、粗粮、粥、豆浆、牛奶、鸡蛋等种类各不少于1种。

2) 中晚餐：供应主荤2个、花荤2个、蔬菜1个，甜汤咸汤各1款。

**所有菜品须根据采购人实际要求进行调整，如采购人需要对服务品类、菜品等进行指定调整时，中标人须无条件配合；**

(4) 用餐时间：以采购人实际需求为准。

#### **4. 卫生管理要求:**

(1) 建立健全食品安全管理制度，加工过程中符合《食品安全法》，做好验收和农副产品安全检测工作，杜绝不合格食材进入食堂。

(2) 食堂工作人员需持从业人员健康证上岗，上岗人员必须符合国家餐饮行业从业人员健康标准，并由投标人负责每年组织健康体检一次。工作期间着统一制式工作衣帽，由投标人负责款式及费用，并保持整洁干净；要讲究个人卫生，做到“五勤”：勤洗手、勤剪指甲、勤理发、勤洗澡、勤换衣服，不用手直接拿熟食。

(3) 厨房、餐厅要经常保持清洁卫生，做到勤打扫、勤清洗，无“四害”、无垃圾死角。

(4) 餐具要勤擦洗、勤消毒，做到无毒无菌。要勤打扫、勤清洗，每餐洗净后必须放进消毒柜高温消毒，冰箱、碗柜要经常清洗；每餐后要将相关器皿清洗干净，加盖放整齐。

(5) 生、熟食品分开、食品存放分类分架、无过期、变质食品。

(6) 菜品清洗要干净卫生，不能出现异物、杂质等。

#### **5. 食品卫生管理要求**

(1) 蔬菜一般当天购进当天食用，不得放置两天以上，发现变质立即丢弃处理。每天要对配送的农副产品进行食品安全抽查检测并做好记录。

(2) 肉食、鱼类等要保持鲜活。

(3) 菜要炒熟煮透，油炸食品不能炸糊。

(4) 熟食必须使用专一熟食工具，不得用手拿放，生、熟食品必须分开存放。

(5) 剩食品必须采取保鲜纸遮盖放入冷藏柜，变质变味食品不得再售卖。

- (6) 严格把控所有食品采购环节并每天做好食品留样，留样食品保留72小时以上。
- (7) 鲜菜、肉类、干货成品和半成品必须分类存放，不得混放或放置地上。
- (8) 包装食品必须标识清楚，符合检验合格规定标准。

## **6. 消防安全管理要求**

- (1) 食堂内不得私接乱拉电源、电线，如确实需要，需报采购人批准，由专业人员办理，用后及时拆除。
- (2) 餐厅内要留有足够的空间，不许乱堆杂物。
- (3) 对操作间内易燃气罐、管路、接头、阀门必须经常检查，防止泄漏。
- (4) 保证电源电路处干燥，防止因受潮而短路。
- (5) 当日工作结束前，应检查操作间内所有阀门、开关、电源是否断开，炉灶是否有明火，确认安全无误后方可离开。
- (6) 熟练掌握消防器材的使用方法，消防器材要定点放置，定期检查，保证完好有效，随时可用。

## **7. 服务质量要求**

- (1) 食堂人员上岗前提供体检报告，服务期内每一年提交一次体检报告。
- (2) 食堂工作人员工作期间需穿戴整洁的工作服、口罩、工作帽并将头发置于帽内，注意个人仪容仪表，操作时禁止吸烟、挖鼻孔等不卫生行为。
- (3) 按食堂用餐时间开饭，按时回收餐具，保证每天随时能提供餐饮服务。
- (4) 食堂员工必须礼貌待人，言行举止文明得体。
- (5) 做好厨具设备维护和固定资产的保养工作，确保设施设备的运行良好。
- (6) 负责管理维护食堂设施设备及物品，如因使用不当造成损失的，负责维修或赔偿。
- (7) 严格落实成本费用监督与考核制度，努力控制好成本，严禁浪费现象。
- (8) 负责制定食堂各项管理制度，加强工作人员管理。
- (9) 建立服务质量管理和监督体制，加强餐厅质量检查。
- (10) 严格落实财产保管和遵守仓储管理制度。

(11)食堂工作人员必须严格遵守有关法律和采购人相关管理制度，不得利用任何的便利条件进行违法犯罪活动，一经发现，采购人有权解除合同，并要求中标人承担所有损失及责任。

(12)对工作人员进行定期培训，并进行防疫、防火等各项安全教育。如果发生工伤及其他事故，所有费用及法律责任均由中标人自行承担。

(13)服从采购方管理人员管理和调配工作。

(14)中标人在同等条件下，应优先考虑聘用本单位原有厨房员工；原员工愿意留任的，中标人应依法与其签订劳动合同、保障薪酬社保待遇（费用计算将以公开招标确定的对应岗位中标人所报的中标单价为依据）。

### (三)考核评价

采购人将组成膳食考核小组，建立检查评价机制，考核采取季度考核、不定期抽查、日常检查及食堂服务满意度测评问卷考核形式，季度考核由采购人膳食委员会成员单位负责实施，每季度末定期对中标人考核一次；不定期抽查由采购人负责实施，每月不定期抽查一至二次；日常巡察由采购人负责实施；食堂服务满意度测评问卷考核每季度组织一次，向采购人院内中层单位发放测评问卷表。

考核总分为100分，每季度末由采购人膳食委员会成员单位统计分值。抽查和日常巡查发现的问题累积计入季度考核，占总分值的30%；季度考核占总分值40%；满意度测评问卷占总分值30%。

中标人前三个月考核为试用期考核，每月对中标人工作进行小结。满三个月后，采取上述同样方式进行考核，考核分为“合格”与“不合格”，试用期合格为75分（含）以上，不合格为75分（不含）以下，考核合格继续留用，考核不合格将解除合同。

每月扣除包厨服务费总额的百分之十五作为中标人的季度考核费，根据季度考核评分结果季度发放。

考核总分值90分及以上为合格，低于90分为不合格，根据得分对应比例扣除中标人当季度考核费用。

在考核中，采购人膳食委员会将根据季度考核、不定期抽查、日常检查及食堂服务满意度测评问卷考核评比的结果，测算最终分值。

分值	70分（不含）以下	70（含）-75分以下	75（含）-80分	80（含）-85分	85（含）-90分	90（含）-100分
扣罚比例/分	100%	50%	30%	15%	5%	0%

季度考核得分为90（含）-100分的不扣罚当季度考核费；

季度考核得分为85（含）-90分的，扣罚当季度考核费的5%；  
 季度考核得分为80（含）-85分的，扣罚当季度考核费的15%；  
 季度考核得分为75（含）-80分的，扣罚当季度考核费的30%；  
 季度考核得分为70（含）-75分的，扣罚当季度考核费的50%；  
 季度考核得分70分（不含）以下，扣罚当季度考核费的100%；  
 合同期内，70分（不含）以下，2次及以上的，可与包厨团队解除合同。

以上考核分数四舍五入精确到小数点后一位数。

合同期内，采购人要求更换厨师，中标人按要求更换后无需承担相应处罚；因中标人自身原因提出更换投标文件中备案厨师和白案负责人，经采购人同意，合同期内可更换2次，且更换后的厨师或白案负责人需等同或高于之前厨师或白案资质；如中标人未经采购人同意更换投标文件中备案厨师或白案负责人的，每发生一次，中标人向采购人支付1万元违约金，采购人有权从当月支付给中标人服务费中或季度考核费中据实扣除该违约金。

如出现以下事项，可与中标人解除合同，并根据事情的具体情况追究法律责任。

（一）厨师在制作菜品时，故意、自身疏忽或监督不力所造成的食物中毒现象；

（二）因食堂工作人员对设备操作不当，对食堂区域内的油路、阀门、电源开关、消防安全等检查不到位，造成的爆炸及火灾等安全事故；

（三）食堂工作人员以任何形式与供货商、服务商串通，对采购人造成经济损失的行为；

（四）食堂工作人员在采购人院内从事违法犯罪活动的，以及有喝酒等严重违反公安内部规定行为的。

（相关考核工具详见附件一、二、三）

附件一：

### 采购人对食堂包厨团队日常考核评分表

时间：

分数：

考核项目	考核分值	考核标准	评分
一、日常管理	10	1、不配合采购人工作、不服从管理、不按期完成工作任务的，一次扣3分 2、工作期间与用餐人员发生口角争执，经证实过错方在包厨团队的，一次扣2分 3、用餐时间任何岗位擅离职守导致无人做事的，一次扣2分 4、因包厨团队原因，发生误点开餐情况的，一次扣2分 5、因包厨团队原因，发生误餐情况的，一次扣4分 6、未经现场管理人员同意，非工作人员随意进入操作间不阻拦的，一次扣1分 7、食堂工作人员出现监守自盗的行为，经证实的，一票否决，扣除该项	

		<p>目全部分值</p> <p>8、食堂台账记录本，未按照要求及时登记的一次扣1分</p> <p>9、未合理的使用水、电、燃气，未做到人走灯灭并关闭燃气阀门，杜绝长流水现象，出现一次扣1分</p> <p>10、其它</p>	
二、环境卫生	10	<p>1、工作结束后，灶台残留积水、污垢、油渍的，一次扣1分</p> <p>2、工作结束后，刀具、炊具未清洗干净的，一次扣0.5分</p> <p>3、工作结束后，各种调料袋罐缸无清洗干净并密封加盖的，一次扣0.5分</p> <p>4、打扫工具未摆放整齐，垃圾未及时清理的一次扣0.5分</p> <p>5、排水沟内残留杂物导致堵塞的，一次扣1分</p> <p>6、工作场所内发现老鼠、苍蝇、蜘蛛网等的，一次扣0.5分</p> <p>7、工作间在当日工作结束后未做到地面干净、无积水、无杂物，一次扣0.5分</p> <p>8、其它</p>	
三、个人形象	10	<p>1、工作期间未按要求规范穿着工作服、戴工作帽、口罩、手套的，一个一次扣0.5分</p> <p>2、工作人员工作期间涂有夸张颜色指甲油，一次扣1分</p> <p>3、在工作场所抽烟的，一次扣1分</p> <p>4、在工作场所洗晒、悬挂衣物、鞋等跟工作无关物品，一次扣1分</p> <p>5、工作期间，在工作场所食用任何食物的，一次扣1分</p> <p>6、为节约成本、杜绝浪费，午餐包厨团队需售卖餐食结束再用餐，发现未做到的，一个一次扣1分，工作期间在用餐的，一个一次扣2分</p> <p>7、其它</p>	
四、食堂服务	15	<p>1、碗筷勺等日常使用物品，清洗不干净或遭用餐人员投诉的，一个一次扣0.5分</p> <p>2、用餐人员咨询或提意见，态度不友好并未使用礼貌用语被投诉的，一次扣1分</p> <p>3、包厨团队未经现场管理人员同意，所制作成品与菜单不相符的，一次扣1分</p> <p>4、原材料补充不及时，导致影响菜品制作的，一次扣1分</p> <p>5、如无特殊情况，每周开展一次在食堂进出口咨询用餐意见的，未履行的一次扣1分</p> <p>6、菜品中出现异物，一次扣1分</p> <p>7、重要节日、特殊节气等时候未安排具有节日节气特色食品的，一次扣1分</p> <p>8、其它</p>	
五、菜品质量	10	<p>1、每周菜品口味、颜色等整体搭配不合适的，一次扣1分</p> <p>2、大锅菜品制作出后，未先尝味道的，一次扣0.5分</p> <p>3、同一食物，口味不佳，接到3人以上投诉或领导提出批评的一次扣1分</p> <p>4、主荤食材，同时一天出现两次的，一次扣1分</p> <p>5、出现外面采购的成品，一次扣2分</p> <p>6、饭菜不熟或口感较差现象，一次扣1分</p> <p>7、菜品需能得到多数人满意和认可，未做到色、香、味俱全，经投诉的</p>	

		<p>一次扣 1 分</p> <p>8、严禁浪费，要求根据用餐人数变化适时调整，做到少量炒多次炒，每日用餐结束后，单个菜品剩余量超过当日采购量的 10%，一次扣 1 分</p> <p>9、其它</p>	
六、接待包厢	5	<p>1、碗筷勺等日常使用物品，清洗不干净存有残渍的，一个一次扣 1 分</p> <p>2、碗筷勺等日常使用物品，破损一个一次扣 0.5 分</p> <p>3、桌面、地面残留污垢、油渍的，一次扣 0.5 分</p> <p>4、通知上菜后，除小菜外，五分钟未上一个菜的，一次扣 1 分</p> <p>5、其它</p>	
七、消防及食堂设备安全	10	<p>1、工作结束后，未关闭好电源、水源、煤气开关、门窗等，一次扣 1 分</p> <p>2、在工作场所私自放置任何易燃易爆物品的，一次扣 1 分</p> <p>3、生熟食处理未使用相应设备的，一次扣 1 分</p> <p>4、任何原因私自使用或损坏消防设施设备的，一次扣 1 分</p> <p>5、未定期检查设备，填写消防及各类安全登记表的，一次扣 1 分</p> <p>6、食堂区域内消防设备出现故障，不及时上报的，一次扣 1 分</p> <p>7、未按照食堂设备操作要求操作设备或操作不当导致设备损坏的，一次扣 2 分</p> <p>8、其它</p>	
八、食品安全	15	<p>1、食品未按要求存放，冰箱出现异味，导致食物串味的，一次扣 2 分</p> <p>2、使用完多余的食材料，未用保鲜盒或保鲜膜密封的，一次扣 0.5 分</p> <p>3、物品出库后，因长时间积压，导致霉变的，一次扣 2 分</p> <p>4、制作出的成品未烧熟煮透，出现夹生口感不适的，一次扣 1 分</p> <p>5、任何食材在冰箱储存超过六天的，一样一次扣 1 分</p> <p>6、出现使用国家级明令禁止的食品添加剂，一次扣 5 分</p> <p>7、未按要求对食品进行留样的，一次扣 1 分</p> <p>7、未按要求定期进行食品农药残留检测的，一次扣 1 分</p> <p>8、原材料未按要求隔墙离地的，一次扣 2 分</p> <p>9、出现过期食品，一次扣 5 分</p> <p>10、其它</p>	
九、物资管理	15	<p>1、因个人操作不当，导致刀具、炊具损坏的，一次扣 1 分</p> <p>2、物资出库未登记统计的，一次扣 1 分</p> <p>3、设备使用过程中，不熟悉操作、胡乱调控的，一次扣 2 分</p> <p>4、任何设备发生异响不上报问题还照常使用的，一次扣 3 分</p> <p>5、随意拆卸、更换设备内部零件，一次扣 2 分</p> <p>6、食堂设备未按要求清洗消毒的，一次扣 2 分</p> <p>7、未经现场管理人员同意，在仓库私放个人物品的，一次扣 0.5 分</p> <p>8、除验收所需外，把仓库物资随意开封试用的，一次扣 1 分</p> <p>9、蒸饭箱、保温台的水量及水质如出现量少或不干净的，一次扣 0.5 分</p> <p>10、原材料出库合理准确，每日做好记录，与实物相符，经检查发现数据不相符的一次扣 1 分</p> <p>11、其它</p>	

包厨团队负责人：

考核小组：

附件二：

采购人对食堂包厨团队季度考核评分表

考核项目		考核分值	考核内容	扣分	备注
菜品质量	食材新鲜度	4	肉类、蔬菜、粮油等无腐败变质		
		4	冻品使用符合保质期要求		
	烹饪水平	5	菜品口感适宜，咸淡适中		
		3	菜品搭配、色泽符合标准		
		2	无夹生、焦糊等烹饪失误		
	菜单设计	3	每周菜谱荤素搭配合理，一周内荤菜无重复使		
		2	提供低盐、低糖、高纤维等健康饮食		
	剩菜处理	2	剩菜剩饭合理利用，杜绝浪费		
服务意识	服务态度	4	工作人员着装整洁，使用礼貌用语		
		3	高峰期排队时间≤10分钟		
		3	无因服务态度引发的投诉		
	投诉处理	4	投诉响应时间≤24小时，解决率≥95%		
		2	建立投诉台账，整改措施明确		
	沟通反馈	2	定期与膳食委员会沟通改进需求		
2		主动收集员工意见并反馈调整工作方法			
卫生管理	厨房环境	3	操作台、灶具、地面清洁无油污		
		3	生熟分区明确，标识清晰		
		2	垃圾桶加盖，垃圾日产日清		
	个人卫生	3	工作人员健康证齐全且在有效期内		

		2	操作时佩戴口罩、帽子，无留长指甲和涂颜色亮丽指甲油		
	垃圾分类	2	厨余垃圾与其他垃圾分类存放		
食品安全	储存规范	4	冷藏（0-8° C）、冷冻（≤-18° C）分区储存		
		2	散装食材密封保存、离地离墙存放		
		2	食品留样规范（每餐每样≥100克、保存48小时）		
	虫害防控	3	定期消杀记录完整		
		3	门窗、下水道防鼠防虫设施完好		
	添加剂使用	4	添加剂使用符合要求，无禁止使用类添加剂		
2		添加剂使用登记详实，账物相符			
设备管理	设备维护	3	燃气灶、冰箱、消毒柜及其它厨房设备等设备定期保养，无人为损坏		
		3	设备故障报修及时，无安全隐患		
	使用规范	2	设备操作流程张贴清楚，操作人员清楚操作流程		
		2	每日燃气、电路等检查登记完整		
消毒管理	餐具消毒	3	餐具清洗后高温消毒或使用消毒柜消毒		
		2	消毒记录完整可查		
	环境消毒	3	厨房地面、操作台每日消毒		
		2	抹布、道具类消毒		
得分				扣分合计	

附件三：

包厨团队处罚单

单位：

年 月 日

包厨团队	
季度评分（分）	
处罚原因	
处罚金额（元）	
包厨团队负责人	
采购单位经办人	
采购单位负责人	
分管领导	
说明：处罚金额从当季度考核费用中扣除。	

附件四：

### 食堂服务满意度测评问卷

尊敬的同事：

您好！为客观地评价支队机关食堂服务水平，帮助支队机关食堂不断提高服务水平，请您认真填写以下问卷。

序号	评价维度	优秀	良好	一般	较差	具体得分
1	您认为食堂的食品搭配是否合理？	绝大部分时间食品营养搭配均衡（15~13分）	大部分时间食品营养搭配较为均衡（12~9分）	部分时间食品营养搭配较合理（8~4分）	食品营养搭配不合理（3~0分）	
2	您对食堂的食品味道是否满意？	绝大部分时间食品味道满意（15~13分）	大部分时间食品味道较为满意（12~9分）	部分时间食品味道较满意（8~4分）	多数时间食品味道不满意（3~0分）	
3	您对食堂的食品新鲜度与卫生是否满意？	未出现过食品质量和卫生不好的情况，食品新鲜干净（15~13分）	极少出现食品质量和卫生不好的情况，食品良好（12~9分）	多次出现食品质量和卫生不好的情况，食品一般（8~4分）	经常出现食品质量和卫生不好的情况，食品较差（3~0分）	
4	您对食堂卫生情况是否满意？	食堂卫生环境干净整洁，用餐环境舒适（15~13分）	食堂卫生环境良好（12~9分）	食堂卫生环境一般，餐桌和地面偶尔有污渍（8~4分）	食堂卫生环境较差，餐桌和地面常见污渍（3	

		)			~0分)	
5	您认为食堂工作人员的服务态度如何?	态度很好, 均会使用礼貌用语 (10~9分)	态度较好, 微笑对人 (8~6分)	态度一般, 较为冷漠 (5~2分)	态度较差, 发生与用餐员工冲突争吵等情况 (1~0分)	
6	您对食堂餐次供应情况是否满意?	能按规定时间供应餐次, 极少出现供应剩饭剩菜情况 (10~9分)	较少出现未能按时供应餐次情况, 多次出现供应剩饭剩菜情况 (8~6分)	多次出现未能按时供应餐次情况, 且供应剩饭剩菜的情况较常见 (5~2分)	经常未能按时供应餐次, 且经常出现供应剩饭剩菜情况 (1~0分)	
7	您对食堂用餐秩序及引导工作是否满意?	用餐秩序很好, 经常见有工作人员引导 (10~9分)	用餐秩序良好, 常见有工作人员引导 (8~6分)	用餐秩序一般, 少见工作人员引导 (5~2分)	用餐秩序较差, 没有见到工作人员引导 (1~0分)	
8	您对食堂餐具、餐纸等配套供应服务是否满意?	餐具、餐纸等配套供应及时, 干净卫生 (10~9分)	偶尔出现餐具、餐纸等配套供应不及时, 餐具偶尔出现污渍 (8~6分)	较常出现餐具、餐纸等配套供应不及时, 餐具多次出现污渍 (5~2分)	经常出现餐具、餐纸等配套供应不及时, 餐具常见污渍 (1~0分)	
总分合计						

单位盖章：

注：以上服务要求为基本服务要求，投标人必须全部响应（即满足或优于服务要求），否则其投标无效。