

## 服务需求

注：以下服务需求为实质性条款，必须全部响应或优于，任何一项不满足作无效响应处理。

### 1. 基本情况

全年 365 天，保障一日三餐用餐，早午餐约200人、晚餐约60人及根据需求报备延时至 21 点前的用餐（最终以实际用餐人数为准）。其中白案班组工作时间为 04:30—19:00；小灶厨师和服务员工作时间为07:00—20:00；其余班组工作时间为 07:00—19:00；根据报备情况，如有人员延用餐，必须保证 1 名厨师 2 名员工在岗保障；工作日早午餐供应商团队必须全员到岗，在不影响用餐保障前提下，下午时间和节假日可安排不少于三分之一人员到岗。

因公安工作的特殊性，如遇有执勤、开会或其他任务时，供应商必须无条件，按照采购人的要求安排人员到岗保障用餐，采购人支付的包厨费用，已包含加班费等所有费用。

### 2. 供应商拟派团队人数要求

对县局机关食堂包厨服务进行采购，服务团队不少于9人，其中包括厨师长1人（中级及以上厨师职称）、面点师1人、厨师2人、勤杂和服务人员5人，所有人员必须有健康证。

### 3. 外包服务内容

- 3.1 负责职工食堂每日早、中、晚餐及接待餐的加工制作及食堂安全。
- 3.2 负责餐厅及接待包厢的就餐服务。
- 3.3 负责就餐区和加工区的清洁、餐具日常清洗消毒等工作。
- 3.4 负责协助采购人开展每日食材到货验收工作，对配送食材的品类、数量、质量、新鲜度、保质期等进行核查，做好验收记录，切实履行辅助验收职责，保障食材安全合规使用。
- 3.5 早餐标准，瓦罐汤、牛奶、稀饭、包子，豆浆、馒头，汤(炒、拌)粉，汤(炒、拌)粉面，粗粮，蔬菜，水饺，鸡蛋，油炸食品及西式面点等轮换。
- 3.6 中餐标准六菜一汤，两主荤，两花荤，两蔬菜，一凉菜、供应少量轻食营养餐。
- 3.7 晚餐标准六菜一汤，两主荤，两花荤，两蔬菜，一凉菜，天热晚餐需供应稀饭。

3.8其它需要配合主管部门完成涉及食堂服务相关任务。

#### 4. 人员配置要求

##### 4.1人员配置最低要求（供应商可高于下表要求响应）：

序号	工种	人数	岗位要求
1	厨师长	1	年龄 58 周岁及以下； 具备 5 年及以上食堂厨房管理工作经历； 持有中式烹调师二级(技师)或以上等级证书； 身体素质好，沟通能力强，爱岗敬业，吃苦耐劳，听从指挥，服从安排。
2	厨师	2	年龄 50 周岁及以下； 具备 5年及以上厨师工作经历； 持有中式烹调师三级(高级)或以上等级证书； 精通赣、粤、川菜系烹饪技艺； 身体健康，爱岗敬业。
3	面点师	1	年龄 50 周岁及以下，身体健康，持有有效健康证； 持有中式面点师三级(高级)或以上等级证书； 精通中西面点、糕点及油炸食品制作，具备菜品创新能力； 爱岗敬业，服从日常工作安排。
4	勤杂和服务人员	5	服务员：年龄在45周岁及以下，具有基本的礼仪素养，身体健康，五官端正，谈吐流利，吃苦耐劳，无不良嗜好。 勤杂：年龄在58周岁及以下，身体健康，品行端正，能吃苦耐劳。不怕脏累，无不良嗜好，爱干净讲卫生，爱岗敬业。

说明：（1）供应商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。

（2）所有员工必须持有《无犯罪记录证明》、《健康证》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。因公安工作特殊性，食堂工作人员不得有吸毒、嫖娼和因打架、赌博等被行政拘留的违法行为；直系亲属无正在服刑、无危害国家安全、无曾经因故意杀人罪、故意伤害罪（致人重伤

或死亡）、强奸罪、抢劫罪、放火罪、贩卖毒品罪、投放危险物质罪和爆炸罪八大重罪及涉黑涉恶等行为被追究处罚过的情况。

(3) 供应商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，经采购人警务保障室同意（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，床上用品等由供应商自行解决，住宿管理按照采购人物业管理规定执行。

(5) 如供应商未保质保量完成食堂的工作要求，则采购人有权要求供应商增加工作人员。

(6) 所有人员的相关工作经历由供应商承诺担保其真实性。如有虚假承诺，将取消供应商成交资格，并依据《政府采购法》虚假应标相关条款报财政部门处理。

2. 着装要求：按照采购人的有关规定，供应商工作人员必须统一着食堂工作服，保持干净整洁。

## **5. 服务要求和标准**

### **5.1 卫生管理要求**

(1) 食堂工作人员需持有有效的《食品从业人员健康证》，《无犯罪记录证明》上岗。凡患有传染病或其它有碍食品卫生疾病的人员不得继续从事食堂工作，当日患有重感冒、剧烈咳嗽等易传染病症的不得上岗，工作人员还要做好个人卫生，勤洗手，剪指甲，不用手直接拿熟食。

(2) 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。

(3) 餐具要勤擦洗、勤消毒，做到无毒无菌，做到勤打扫、勤清洗，每顿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。

(4) 生、熟食品分开、食品存放分类分架、无过期、变质食品。

## 5.2 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，不得直接用手拿放，生、熟食品必须分开存放。

(5) 剩余食品必须采取保鲜纸遮盖放入冷藏柜。

(6) 变质变味食品不得再售卖。

(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。

## 5.3 安全管理要求

(1) 食堂工作人员使用炊事器具，要严格遵守操作规程，防止事故发生；

(2) 严禁随带无关人员进入厨房；

(3) 易燃、易爆物品要严格按照规定放置，杜绝意外事故的发生；

(4) 下班前，要关好门窗、燃气、电气等，检查各类电源开关、设备等。

## 5.4 服务质量要求

(1) 食堂工作人员必须持有有效的《食品从业人员健康证》上岗，工作期间需穿戴整洁的工作服、工作帽、戴口罩，并将头发置于帽内，挂牌上岗，操作区域禁止吸烟、挖鼻孔等不卫生行为；

(2) 须按机关用餐时间开饭，按时回收餐具，晚上和节假日安排值班人员，保证每天随时能提供餐饮服务；

(3) 食堂员工必须礼貌待人，文明服务，优质服务；

(4) 不得以任何理由与就餐人员发生顶撞、吵闹或打架，一经发现除罚款外，情节严重的立即辞退。

## 5.5 伙食质量要求

(1) 为避免菜品口味单一、提升就餐体验，服务期内供应商须无条件配合采购人要求，每3-5个月完成在岗厨师轮换更换，轮换更换的厨师资质、从业经验及业务能力不得低于投标响应的人员资质标准，保障供餐服务稳定不间断。供应商供应的炒菜须采用小锅现炒模式，保证菜品新鲜、口感佳、味道正宗，杜绝大锅批量预制、隔夜复热菜品。

(2) 供应商须每周向采购人报送下周每日午、晚餐正式菜单，且每周需提供至少2套午餐、2套晚餐备选菜单，供采购人审核选定。每个月推出两个新菜品，食物品种多样化搭配，花样翻新，要兼顾营养和可口。

(2) 接待餐要做好多套菜谱，色香味品质要上档次，能提供多种加工方式，符合各种口味需求；

(3) 烹调菜肴时，肉鱼豆类菜肴做到烧熟煮透，隔餐菜应回锅烧透。食物不油腻，鸡精、味精、食盐等调味品尽量降低使用量，保持菜品本味。

## 6. 考核评价

6.1 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，季度考核由采购人警务保障室负责实施，每季度末定期对成交供应商考核一次；并实施不定期抽查（每月不定期抽查一至二次）和日常检查；食堂服务满意度测评问卷考核每季度组织一次（向各科室发放测评问卷）。

6.2 考核总分为100分，每季度末由采购人警务保障室统计分值。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%。

成交供应商前三个月考核为试用期考核，每月对成交供应商工作进行小结。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15%作为成交供应商的季度考核费，在季度考核评分完成后，于季度考核后的次月发放考核费。

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成交供应商当季度考核费用。

在考核中，采购人警务保障室将根据季度考核、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	扣罚比例	说明
70分（不含）以下	100%	扣罚当季度考核费的100%；合同期内，70分（不含）以下且2次及以上的，可与成交供应商解除合同。
70（含）-75分以下	50%	扣罚当季度考核费的50%
75（含）-80分	30%	扣罚当季度考核费的30%
80（含）-85分	15%	扣罚当季度考核费的15%
85（含）-90分	5%	扣罚当季度考核费的5%
90（含）-100分	0%	不扣罚当季度考核费

注：以上考核分数四舍五入精确到小数点后一位数。

6.3合同期内，采购人要求更换厨师，成交供应商按要求更换后无需承担相应处罚；因成交供应商自身原因提出更换响应文件中备案厨师和面点师，经采购人同意，合同期内可更换2次，且更换后的人员需等同或高于之前人员资质；如成交供应商未经采购人同意更换响应文件中备案厨师和面点师的，每发生一次，成交供应商向采购人支付壹万元违约金，采购人有权从当月支付给成交供应商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，可与成交供应商解除合同，并根据事情的具体情况追究法律责任。

- （1）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；
- （2）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；
- （3）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；
- （4）食堂工作人员在县局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。

(5) 经查实，成交供应商与食材配送服务商串通、弄虚作假、隐瞒食材问题，未履行验收职责的，直接全额扣除当期考核费用；如发生两次及以上的，可与成交供应商解除合同，采购人有权按合同约定追究其违约责任。

附件一：

## 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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.不配合县局工作、不服从管理、不按期完成工作任务的，一次扣3分</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>4.因包厨团队原因，发生误点开餐情况的，一次扣2分</li> <li>5.因包厨团队原因，发生误餐情况的，一次扣4分</li> <li>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</li> <li>8.食堂工作人员出现监守自盗的行为，经证实的，一票否决，扣除该项目全部分值</li> <li>8.食堂台账记录本，未按照要求及时登记的一次扣1分</li> <li>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</li> <li>10.其它</li> </ol>	
二、环境卫生	10	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.工作结束后，灶台残留积水、污垢、油渍的，一次扣1分</li> <li>2.工作结束后，刀具、炊具未清洗干净的，一次扣0.5分</li> <li>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</li> <li>4.打扫工具未摆放整齐，垃圾未及时清理的一次扣0.5分</li> <li>5.排水沟内残留杂物导致堵塞的，一次扣1分</li> <li>6.工作场所内发现老鼠、苍蝇、蜘蛛网等的，一次扣0.5分</li> <li>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</li> <li>8、其它</li> </ol>	
三、个人形象	10	<ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>2.作人员工作期间涂有夸张颜色指甲油，一次扣1分</li> <li>3.在工作场所抽烟的，一次扣1分</li> <li>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</li> <li>5.工作期间，在工作场所食用任何食物的，一次扣1分</li> <li>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</li> <li>7.其它</li> </ol>	
四、食堂服务	15	<ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>4.原材料补充不及时，导致影响菜品制作的，一次扣1分</li> <li>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</li> <li>6.菜品中出现异物，一次扣1分</li> </ol>	

		8.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 8.其它	
五、菜品质量	10	1.每周菜品口味、颜色等整体搭配不合适的，一次扣1分 2.大锅菜品制作后，未先尝味道的，一次扣0.5分 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 4.主荤食材，同时一天出现两次的，一次扣1分 5.出现外面采购的成品，一次扣2分 6.饭菜不熟或口感较差现象，一次扣1分 8.菜品需能得到多数人满意和认可，未做到色、香、味俱全，经投诉的一次扣1分 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 9.其它	
六、接待包厢	5	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 2.碗筷勺等日常使用物品，破损一个一次扣0.5分 3.桌面、地面残留污垢、油渍的，一次扣0.5分 4.通知上菜后，除小菜外，五分钟未上一个菜的，一次扣1分 5.其它	
七、消防及食堂设备安全	10	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 2.在工作场所私自放置任何易燃易爆物品的，一次扣1分 3.生熟食品处理未使用相应设备的，一次扣1分 4.任何原因私自使用或损坏消防设施设备的，一次扣1分 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 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 8.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 9.其它	
八、食品安全	15	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 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 3.物品出库后，因长时间积压，导致霉变的，一次扣2分 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 5.任何食材在冰箱储存超过六天的，一样一次扣1分 6.出现使用国家级明令禁止的食品添加剂，一次扣5分 8.未按要求对食品进行留样的，一次扣1分 8.未按要求定期进行食品农药残留检测的，一次扣1分 8.原材料未按要求隔墙离地的，一次扣2分 9.出现过期食品，一次扣5分 10.其它	

九、物资管理	15	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 因个人操作不当，导致刀具、炊具损坏的，一次扣1 分</li> <li>2. 物资出库未登记统计的，一次扣1 分</li> <li>3. 设备使用过程中，不熟悉操作、胡乱调控的，一次扣2 分</li> <li>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</li> <li>5. 随意拆卸、更换设备内部零件，一次扣2 分</li> <li>6. 食堂设备未按要求清洗消毒的，一次扣2 分</li> <li>8. 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</li> <li>8. 除验收所需外，把仓库物资随意开封试用的，一次扣1 分</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>11. 其它</li> </ol>	
--------	----	---	--

包厨团队负责人：

考核小组：

附件二：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用		
		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		
		3	工作人员健康证齐全且在有效期内		

	个人卫生	2	操作时佩戴口罩、帽子, 无留长指甲和涂颜色亮丽指甲油甲		
卫生管理	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( $\leq -18^{\circ}\text{C}$ )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 $\geq 100$ 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! 为客观地评价县局机关食堂服务水平, 帮助县局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					

科室盖章：