**一、项目概况**

承担西安市碑林区东门市民服务中心餐厅食材采购配送供应及外包服务，促进餐厅向标准化、制度化、正规化、专业化转变。**本项目所属行业为餐饮业。**

**二、服务内容**

1.改善机关餐厅用餐流程及环境。引进先进的管理体系和质量保障体系，优化用餐环 境，采取自助餐供餐模式，增加花色品种，进一步提高餐饮标准。按照《中国居民膳食指南（2022）》实现平衡膳食、合理膳食、营养膳食，提升用餐人群的体验感和获得感。

2.实现专业化餐饮管理，提高饮食服务品质。借助专业化餐饮团队的供应链管理优势，严格控制采购成本，加工成本，持续推进节约型机关食堂。为干部职工提供 安全、方便、快捷、健康的餐饮服务。

3.规范用工及管理，保障员工合法权益。

**三、服务要求：**

**（一）基本服务内容**

1.对餐厅进行优化改造，更换增添桌椅和必要的设备，达到餐饮服务单位的基本要求和环保要求。

2.供餐时间：工作日早午餐， 早餐7:40-8:50，午餐12:00-13:00

3.服务人数：早餐150人、午餐300人。

4.基本服务内容

4.1 负责市民中心餐厅原材料采购、储存、餐饮食品加工、出售、服务、保洁及供餐服务管理。

4.2 提供市民中心餐厅厨具设备维修维保及破损餐具、设备补充。

4.3 提供市民中心餐厅低值易耗品及厨房灭四害保障。

4.4 提供市民中心餐厅厨房油烟、油污净化及检测，并达到环保要求。

4.5 提供市民中心餐厅宣传展板及标识（在采购人指导下）等制作及悬挂。

4.6 负责市民中心餐厅工作人员的管理及培训。

**（二）服务要求**

①.餐区设置

1.就餐人员通过刷卡、刷手机二维码或刷脸扣费后进入餐厅用餐，刷卡设备由甲方提供，甲方有权查看卡务系统后台数据。

②.供餐品种及餐标

（1）早餐餐品数量15种，热菜1道、凉菜3道、开胃小菜2道、杂粮1种、蛋类1 种、奶制品1种（纯奶）、汤羹类2种、主食2种、小吃2种。

（2）午餐餐品数量15种，热菜4道（纯荤菜1道、半荤菜1道、素菜2道）、凉菜及开胃小菜2道、风味小吃2种、汤羹类2种、主食2种、杂粮1种、水果1种、酸奶1种。

（3）早餐5元（财政补贴4元、个人缴费1元）、午餐15元（财政补贴11元、个人缴费4元）

③、加工制作

1.食堂需要熟制烹饪的食品应烧熟煮透。烹饪后的熟制品、半成品与食品原料应分开存放，防止交叉污染。食品不得接触有毒物、不洁物。

2.动物性、植物性、水产品等食品原料的工用具和容器应分开使用，并有明显区分标识。

3.用于原料、半成品、成品的工用具和容器应分开使用，荤素、生熟应严格区分，并有明显区分标识。

4.食堂食品加工设备、用具和盛放直接入口食品的容器，使用前应当洗净、消毒。食品加工结束后要及时清理加工场所，做到地面无污物、残渣；及时清洗各种设备、用具和容器，做到定期消毒，归位摆放，保持清洁。

5.生食蔬菜和水果应在专用区域或设施内清洗处理，必要时进行消毒。

6.未经清洁的禽蛋使用前应清洁外壳，必要时进行消毒。

7.食堂内不得饲养和宰杀禽、畜等动物。

8.饭菜必须做到安全、卫生、营养，合理搭配，均衡膳食；

9.对厨房设备应当合理使用，妥善保管、不得人为损坏和丢失，同时应节约水电和燃料费用，做到良好内控 管理记录。

10.用餐所供食品、器皿在开餐前10分钟布置完毕，如因客观因素不能准时开餐，承包方应提前通知有关管理 部门，并留有充分时间做出补救。

11.添加剂的使用应严格按照国家标准进行，明确允许使用的种类和最大用量，做到计量使用、专册记录，保存详细的使用记录，包括使用日期、种类、用量及相关负责人员信息。严禁超范围、超剂量使用食品添加剂。

12.用容器盛放开封后的食品添加剂的，应在容器上标明食品添加剂名称、生产日期或批号、使用期限，并保留食品添加剂原包装。

13.不得采购、贮存、使用亚硝酸盐(包括亚硝酸钠、亚硝酸钾)，严禁使用非食用物质加工制作食品。

14.对每餐次加工制作的每种食品成品进行留样，按品种分别盛放于清洗消毒后的专用密闭容器内。

15.每个品种留样量不少于125克，由专用留样冰箱冷藏(0℃~8℃)保存48小时以上，并有留样记录。

16.留样冰箱“双人双锁”，专人负责留样管理。

④、原材料采购

1.采购带包装的食品时，禁止采购“三无”产品，即无“生产日期、保质期或有效食 用截止日期、生产厂家”。

2.禁止采购无《食品生产许可证》编号的产品，编号由英文字母 “QS” 加12位阿拉伯 数字构成。

3.食品原材料品质的基本要求和标准：

(1)根据采购人对膳食的要求，按照合理和营养的原则来确定；

(2)按照采购方就餐者对原料的食用习惯和食用价值确定；

4.蔬菜类标准(蔬菜采购使用必须进行农药残留检测):

(1)蔬菜农残要求符合农产品安全质量最新国家标准。

(2)蔬菜、瓜果类具体标准

大白菜：新鲜洁白，白面无黑色斑点，里面无烂心、无开花、无坏叶；

白萝卜：表皮光洁，无黑心、无空心、小的不低于0.5斤，大的不超过3斤；

青笋：新鲜、通体均称，无竹节、无乱尾、无空心，叶片不能超过长度的1/3;

尖椒：无异味，尾部新鲜、硬朗，长度不低于10公分；

圆椒：无异味，尾部新鲜、硬朗；

红椒：无异味，尾部新鲜、硬朗、硬而不烂；

包菜：1.5斤以上，无黄叶、虫叶、结实无烂心；

蒜苔：长而匀称、绿色鲜艳、无暗斑、尾部老硬不能超过1寸，没有冻伤(中间抽看， 防冻烂);

红萝卜：直径3-5cm,大而均匀、色泽鲜艳；

豆角：新鲜、长度40公分左右，长而结实，折断为实心、无虫；

花菜：直径10cm,洁白而无黑点斑点，箱装则防冻烂；

西蓝花：表面蓓蕾平展，无开花现象，无异味臭味，外表如有潮，表色则证明变质；

青瓜：长而直、带刺、折断为实心无籽，两头大小一致；

玉米棒：个大，粒满，老嫩适中，防虫咬

南瓜：金黄色、红心、表皮如有指头大小黑块，则已变质

生姜：个大、金黄色、无芽、黑色则烂，白色则嫩

丝瓜：头尾粗细较均匀，拿起有弹力

西芹：嫩绿色折断无筋，硬而不青

西红柿：红而不软，硬而不青

5.腌菜、泡菜类验收标准：

首次供货提供保证函、每一年至少提供一次当年官方检验报告。符合GB2714 及 GB2760 的最新规定。

6.猪肉类标准：

(1)猪肉类标准：每批次必须有兽医检疫合格证明，首次供货前提供兽药残留达标、 无禁药物保证函，每年提供至少一次当年官方检验报告。符合GB2707 鲜(冻)畜、禽产品 最新标准。印章清晰清楚可查。

(2)猪肉各部位肉的具体标准：

五花肉：要新鲜、皮薄、肉质好，不能太肥， 一般二指厚为准；

前上肉：五花肉，小里脊(腰内肉),梅花肉皆属上肉，不能有淋巴瘤，不带亲腿肉， 颜色要好，不能有瘀血，猪毛；

后上肉：不能太肥，要瘦肉多，无淋巴瘤，皮无斑点；

后瘦肉：肉色要好，不能有淤血，不能有肥肉、碎骨，表面上不能有发白积水；

肥肉：厚度为三公分， 一公寸宽，不要有瘦肉；

7.牛肉类标准：

(1)每批次必须有兽医检疫合格证明，首次供货前提供兽药残留达标、无禁用药物保 证函，每年提供至少一次当年官方检验报告，符合 GB2707 鲜(冻)畜、禽最新标准。印章 清晰清楚可查。

(2)牛肉各部位标准

瘦牛肉：呈均匀的鲜红色或深红色、有光泽；

脂肪：呈乳白色或微黄色，具有牛肉正常气味，无异味，瘦肉切面纹理清晰，皮下脂肪 适度、均匀、形态丰满；肉质紧密、有弹性、表面湿润、不黏手、无煮水；

牛腩：色泽新鲜、无杂质、无异味、无注水。

8.畜禽类验收标准

(1)每批次必须有兽医检疫合格证明，首次供货前提供兽药残留达标、无禁用药物保 证函，每年提供至少一次当年官方检验报告。符合GB2707 鲜(冻)畜、禽最新标准，印章清晰清楚可查。

(2)畜禽类肉的具体标准：外观新鲜肉色泽光润，肉的断面呈淡红色，稍湿润，但不 粘，肉的液体透明；硬度新鲜肉的刀断面，肉质紧密、富有弹性，用手按后能迅速恢复原状， 气味新鲜肉具有每种家畜肉的特有气味；脂肪新鲜肉的脂肪分布均匀，没有酸败和臭味，并 保持原有色泽。

9.禽蛋类标准：

蛋外壳有霜状粉末，壳表面比较粗糙，但有光泽；用光照，能透光，呈桔红色，气室小 而透亮，蛋黄轮廓清晰，将蛋轻轻摇动，听不到声音或感觉不到振动的为新鲜蛋。

10.鱼类等产品质量鉴定标准：

(1)首次供货前提供保证函、每一年至少提供一次当年官方检验报告。符合GB2733 鲜冻动物性水产品最新标准。

(2)鲜鱼类眼睛凸起，澄清有光泽；不新鲜的鱼眼睛凹陷，色泽浑浊不清，呈微蓝色； 鱼鳃紧闭，鳃片呈鲜红色，无粘液和污物；鳞片整齐，排列紧密，有黏液和光泽，轮层明显；

(3)虾类虾头尾完整，有一定的弯曲度、虾身较挺、虾皮壳发亮，呈青白色，新鲜虾 肉质坚实、细嫩；

(4)虾仁必须冰冻，而保持其新鲜程度。冻虾仁的外包装完整、清洁。

11.干货类标准：干爽、不霉烂、整齐、均匀、完整无虫蛀、无杂质、保持应

有的色泽；

12.稻米、面粉、淀粉标准：

(1)符合 GB2715 粮食最新标准及GB1355小麦粉最新标准。面粉的品质标准：面粉含 水量在12-13%之间，有正常气味，颜色较淡。

(2)稻米的质量检验标准：有清香味和光泽、无米糠和其它杂质、无虫草害无异味、 无霉味，用手摸时滑爽、干燥；米粒形均匀、整齐、重量大，没有碎米和爆腰米；没有腹白 的米。

13.定型包装类食品标准：凡是带有包装的食品，其质量卫生标准除符合国家规定的质 量卫生标准外，还应包括以下方面：包装类食品必须包装整洁、完美；包装食品其包装盒或 标签上须注明食品名称、生产厂家、生产地址、生产日期、保质期；包装食品的内容和重量 必须和包装上标明的完全一致。

14.冻品类的标准：

(1)首次供货前提供保证函、每一年至少提供一次当年官方检验报告。符合 GB2707鲜(冻)畜、禽最新标准。

(2)按照冻品的共同特征，凡是冻肉类产品必须包装完整并有生产厂址和生产日期； 冻肉类产品中冻肉和冻助排必须有产品卫生检疫标准；冻肉类产品质量必须合乎验收标准 (如新鲜度等);冻肉类产品中间不能有过多冰块、冻肉类产品重量必须和包装箱上标明的 重量一致。

15、食用油脂的种类及鉴别标准：首次供货前提供保证函、每一年至少提供一次当年官 方检验报告。符合GB2716食用植物油最新标准，及GB10146 食用动物油脂最新标准。

16、其他未明确的原材料采购标准，按采购人要求标准采购。

⑤、管理考核

区机关事务服务中心将对入驻餐饮服务企业考核管理，制定《碑林区机关事务服务中心厨房考核评估方案》进行监督、检查、考核和处罚，督导餐饮企业严格执行安全生产标准，遵守安全操作规章制度；对采购的所有食材和餐具、餐厨设备等物资进行不定期检查；对餐饮企业员工配置数量、厨师等级和资质进行 检查监督；对饭菜质量、服务质量、食品安全等进行全程督导和检查。

⑥、餐饮具清洗消毒

1.消毒间人员熟知消毒液的配置比例和允许使用的时间，严格按照配比标准配置消毒液并在规定的时间内使 用。

2.坚持洗消工序：即去残渣、洗涤剂洗刷、净水冲、热力消毒四道工序，消毒温度达到标准。

3.消毒后的备用餐具、茶具要有专柜储存、整洁有序，无杂物，无油垢。

4.规范复用餐饮具清洗消毒。食堂应将餐饮具清洗消毒作为从业人员食品安全知识培训及考核范畴。规范操作流程，严格执行“除渣、浸泡、清洗、消毒、保洁”各环节，定期对清洗消毒设施设备进行清洁与维护，并做好详细记录。所使用的洗涤剂、消毒剂，必须分别符合《食品安全国家标准 洗涤剂》(GB14930.1—2022)以及《食品安全国家标准消毒剂》(GB14930.2—2012)等相关标准与规定。食堂的餐饮具消毒应以物理消毒为主，仅在餐饮具因材质或大小无法进行热力消毒时，才可采用化学消毒，且消毒后的餐饮具需符合《食品安全国家标准消毒餐(饮)具》(GB14934—2016)的规定。若由餐饮具集中消毒服务单位统一消毒或配送餐饮具，务必严格审查其消毒资质与能力，每批次都要索取并留存消毒合格证明。

5.采用物理消毒或化学消毒的设备应能正常运转，消毒温度和时间应符合相关要求，消毒液配制和浓度应严格按照规定执行。采用自动清洗消毒的应严格遵循使用说明操作。

6.餐饮具清洗设施和设备应与食品原料及清洁工具的清洗设施、设备分开，并有明显区分。

7.消毒后的餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具，应定位存放在清洁、专用、密闭的保洁设施中，并有明显区分标识。定期清洁保洁设施，防止清洗消毒后的餐饮具受到污染。

8.采用化学消毒的餐具应配备专用消毒设施和设备。

9.应设专供存放消毒后餐饮具的保洁设施。

⑦、环境卫生

1.投标人须保持食堂内外环境及楼道卫生整洁，按规定配备卫生设施，实行门前三包。垃圾须倒入指定的垃圾箱内。食堂门口严禁堆放各种杂物、经营物品等，严禁乱倒垃圾、污水、杂物等；

2.食堂物品的摆放常组织、常整顿、常清洁、常规范、常自律；食堂内部及周边的墙无张贴物；周边环境（沟、草坪、过道）卫生符合要求；排污及排烟符合国家环保方面的有关规定；

3.食堂风扇半年至少清洗一次，空调每年开机前必须由专业清洗机构清洗一次；

4.经营过程产生的垃圾、泔水、废弃油脂由中标人与有资质单位签订协议进行回收，报采购人备案；

5.投标人应确保食堂内、外下水管道及污水井畅通；

6.食堂内物品应摆放整洁、有序；餐具每次使用完清洁后必须消毒并摆放整齐，防止蚊蝇、虫害滋生，达到食品卫生安全监管部门要求的规定标准。

7.废弃物按垃圾分类标准正确归类投放，做到不暴露，不积压，不外溢。

⑧、制止餐饮浪费行为

投标人要深入贯彻落实关于制止餐饮浪费行为作出的一系列重要指示批示精神，按照《西安市反餐饮浪费条例》要求，大力推行“崇尚文明消费、制止餐饮浪费”“文明餐桌、光盘行动”措施。要在食堂、食堂等就餐区域明显位置粘贴或摆放制止餐饮浪费标语标识，营造浓厚氛围。要全程监管餐饮各环节，对采购、存储、加工、备餐、用餐、餐厨回收等环节进行全程跟踪和监督，减少各环节的损失浪费，从源头管控浪费。

⑨、管理应急预案

投标人须制定食品安全等突发事件应急处置方案包括：

1.食品安全事件‌：食物中毒、食品污染等；

2.‌设备故障‌：燃气泄漏、电力中断、厨房设备故障；

3.‌自然灾害‌：地震、洪水等导致的停运；

4.‌安全事故‌：火灾、人员伤害等；

5.‌公共卫生事件‌：传染病防控；

每年至少开展一次制度自查，建立预案分级制度。

**（三）员工配备要求**

1.员工身体健康要求。服务企业入场服务前，拟在餐厅上岗的所有员工必须通过当地卫生健康部门指定医院或疾病控制部门的体检，并领取餐饮行业健康证。无健康合格证者，不准在本项目餐厅工作。人员必须身体健康，无各种遗传性疾病，每年定期体检。

2.员工职业技能水平要求。服务企业入场服务前，拟上岗人员必须持有采购人要求的餐饮行业资格证，并且技术水平过硬，能够保证出品质量。

3.员工品德要求。要有敬业精神；要有良好的职业道德，诚实，讲信用，相貌端正，身体健壮，无伤残或重大疾病，有健康的身体条件。

4.服务企业所配备员工年龄必须遵守国家劳动法规定的年龄要求。不得配备超龄或不足年龄的员工。

5.服务企业必须拥有厨具设备专业维修保障能力。

6.餐厅所需员工由服务企业招聘，餐厅员工的工资、福利和社会保险均由服务企业承担。服务企业应严格遵守《中华人民共和国劳动法》等法律法规，与员工建立合法劳动关系，保障员工合法福 利和权益，及时足额支付劳动报酬，为员工缴纳各类社会保险（五险一金），加强日常管 理和业务培训，提高业务和服务技能，保障劳动安全，独立承担产生的法律责任和劳动争议，采购人不承担任何责任。

**（四）服务费用**

1.基本费用

1.1 原材料费用。服务企业承担市民中心餐厅米、面、油、肉类、冻货、水产、乳制品、蔬菜、水果及调味品等原材料采购费用。采购人以该项目中标价格为限，普通正常供餐按照早餐5 元/每人/每餐、午餐15元/每人/每餐，根据供餐量和考核情况据实核算费用。

2.设备维修、补充及餐具用品费用

2.1 现有基础设备及餐具由采购人交由服务企业使用。运行后设备及餐具用品补 充、增加、维修均由服务企业承担。

2.2 油烟罩、油烟净化器的更换、增添、清洗、维修、维护费用由服务企业承担。

2.3 厨具、设备维修维保及餐具、易耗品的补充由服务企业承担支付费用。

3.员工食宿由服务企业自行负责，采购人不另行提供，所产生的费用由服务企业承担。

4.餐厅和操作间的病媒防治工作，必须聘请具有专业资质的病媒防治专业消杀灭公司 具体组织实施。消杀灭所产生的费用由服务企业承担。

5.餐厅工作人员业务培训费用、定期体检费用由服务企业承担。

6.水、电、天然气费用由采购人承担。

7.餐厅宣传展板及标识制作等相关费用由服务企业承担。

3.相关定义

3.1.餐具：指用于分发或摄取食物的器皿和用具。餐具包括成套的金属器具、陶瓷餐具、 茶具酒器、玻璃器皿、盘碟和托盘以及用途各异的各种容器和手持用具。如：碗、筷、勺、 分餐盘、碟、茶具酒器等就餐手持用具。

3.2.厨具设备：指以厨房电器、厨房用具、燃气设备、油烟净化设备，包括灶具、炊具、 厨房电器和橱柜等。

3.3.易耗品：指劳动资料中单位价值在规定限额以下或使用年限比较短（一般在一年以 内）的物品。如纸巾、调料盒、洗洁精、油烟清洗剂、一次性手套、橡胶手套、扫把、撮箕、刮皮刀、 抹布、工作服等用品。

**（五）服务质量标准要求**

1.在业务履行过程中要服从采购人对生产场地、工作环境的安排和要求，严格执行采购现场标准的相关管理规定，并接受采购人的考核。考核内容招标后按采购方制定标准进行考核。

2.服务企业必须提供供餐服务保障方案（不少于2套）

3.服务企业业务的专业质量标准和规范达到本项目合同附件二《健康食堂工作规范及标准》规定的内容。

4.餐具保持完好率（指餐具无裂缝、豁口或破损）在98%以上。

5.餐具所用筷子每三个月必须更换一次，所更换碗、筷子质量必须按采购人要求和规 格进行更换，所需费用均由服务企业承担。

6.意外事故承担：

6.1 就餐者在就餐过程中，因餐厅地面打扫不及时而导致的摔倒、磕伤、碰伤等引起 的一切问题由服务企业负责。

6.2 凡因原材料清洗不干净或程序不规范造成食物中毒或其他问题所引发的全部责任由服务企业承担。

7.蔬菜采购使用必须进行农药残留检测，日常检测由服务企业完成，检测设备由服务企业配备。

8.服务企业承担在履行服务业务过程中的全部安全责任。

9.服务企业应在采购人的指导下，积极推引5S管理模式的内容和标准。

10.服务企业应严格遵守采购人考核方案，并严格执行，凡违规或不达标，采购人有权直接进行经济处罚，凡经济处罚一律不再返还。

11.各种设施设备必须按操作规程进行操作，不得违反设备使用性能或违规使用。凡 违规使用造成设备事故或人员伤亡，一切后果由服务企业负担。

12.服务企业确保食品质量和食品卫生安全，因服务企业厨房出品质量问题，而遭到就餐者投诉，采购人有权做出各种处罚并追究相应责任。

13.服务企业应严格遵守《中华人民共和国食品安全法》等法律法规。应做好食 品卫生工作，若因服务企业管理问题造成就餐者食物中毒，责任由服务企业全部 承担；严格卫生管理，确保饮食卫生安全。严格遵守有关食品卫生安全法规，服务企业必须每天打扫辖区内的清洁卫生，做到餐具每天消毒，工作人员必须定期接受体检，保证工作人员身体健康、无传染病，符合食品卫生从业人员标准。不得采购、加工霉烂变质 商品或不正常、不卫生的食品在本餐厅销售、食用和饮用，严格执行食品卫生法规定。

14.服务企业应严格遵守安全使用管理规定严格操作间管理，若因服务企业 管理问题引起火灾、各类事故，一切责任及损失由服务企业承担；服务企业必须 严格遵守安全操作规程，保证安全生产，若发生工伤事故，由服务企业自行负责承担。