**一、服务内容**

供应商承担餐厅餐饮服务管理、餐饮原材料采购、食品加工、出售、卫生保洁等业务以及与此相关的食品安全以及日常管理工作，保证职工、专家、服务人员等就餐，包括早餐、中餐，主要供应各种早点、炒菜、面食、米饭、水饺等主食及各种小吃。为保密封闭区评标专家提供送餐及就餐服务，专家就餐不得离开各自评标室，评标室送餐餐厅必须安排专人进入，专家用餐结束后安排专人取回餐具。根据采购人需求和提前通知，提供隔夜标工作人员、专家就餐服务，以及临时性工作餐。

**二、服务要求**

（一）人员要求：餐厅所有工作人员必须身体健康，无各种传染性疾病，技术过硬，保证出品质量。所有员工上岗前必须通过当地卫生部门指定医院或防疫站的体检，具有本行业健康证。无健康证，不得上岗工作。大厨（含面案、菜案）须具有相关等级证书且持证上岗。餐厅员工数量不少于19人，由供应商自行招聘，员工的工资和福利（五险一金）均由供应商承担。

（二）服务质量要求：

1、供应商承担提供餐饮服务中各种原材料的采购，原材料采购必须在正规厂家采购，并索取卫生许可证、产品质量监督检验报告、动物检疫合格证等存档备查。对不完全具备相关证照的某些食品原料辅料，如部分蔬菜，应坚持从农贸市场固定摊贩中采购并索证索票，以保证所购物料可以溯源。

2、供应商每周制定食谱并张贴公布，提供的餐饮要质量上乘、荤素搭配、营养合理，并听取就餐人员合理意见、积极改进。

3、供应商自行准备除采购人提供的以外的其他厨房设备、餐具，餐具每餐后必须清洗，并使用专用设备进行消毒。筷子每三个月必须更换一次，所更换碗、筷质量必须按采购人要求和规格进行更换，所需费用均由供应商承担。

（三）安全要求：合同期内，食堂消防、安全、环保、卫生、环境建设由供应商负责并承担相应费用。如因供应商的原因发生火灾、食物中毒、环境污染、安全、意外伤害等事故，所有损失由供应商承担，并依照相关法律追究责任。

（四）保密要求。餐厅服务人员有机会接触交易活动工作人员，并有机会进入交易场地及专家休息室提供送餐服务，因此要求本次供应商必须遵守相关保密制度，如由于供应商原因产生泄密事件，采购人有权单方解除合同，供应商应赔偿一切损失并承担相应的法律责任。

（五）其他要求

1、★根据《财政部 农业农村部 国家乡村振兴局关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知》（财库〔2021〕19号）要求，**供应商应承诺食堂食材采购份额不低于10%通过脱贫地区农副产品网络销售平台（832平台）采购脱贫地区农副产品。**

2、供应商在进场服务前，须按照相关要求办理相关手续。

3、供应商要服从采购人对生产场地、工作及生活环境的安排和要求，严格执行采购人现场标准的相关管理规定，并接受采购人的考核。

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。

5、采购人有权对供应商进行日常管理和考核，若供应商违反管理制度或提供的服务不符合采购人要求，采购人有权给予每次5000元的经济处罚。

6、供应商应做好厨房各项成本控制工作，保证餐饮质量。因供应商厨房出现食品质量问题，而遭到用餐人投诉的，采购人有权给予每次5000元的经济处罚。

7、供应商须根据财政部门关于采购脱贫地区农副产品有关要求，在餐厅日常采购中，采购财政部门指定的脱贫地区农副产品，具体采购金额根据财政部门要求计算，费用包含在供应商投标报价中。

8、供应商应支付扣罚款、违约金、赔偿金等，采购人有权直接从未支付款中扣除。

（六）人员配置

服务人数要求不少于19人，其中：经理1人，收银员1人，厨师长1人，厨师3人，面案大工2人，中工切配3人，洗件保洁3人，食材采购1人，专家用餐服务4人。

1. **考核标准**

考核要求

一、考核宗旨

通过对包厨单位服务质量、满意调查等全流程考核，加强对餐厅的监督检查，达到对包厨单位服务保障工作的管理和指导，实现安全供餐、优质供餐，促进生活服务保障工作高质量发展。

二、考核小组

组 长：西安市公共资源交易中心综合处处长

工作人员：西安市公共资源交易中心采购工作小组及综合处后勤组相关工作人员

三、考核内容和标准

操作间规划、库房管理、设施设备管理、水电气安全、饭菜加工、餐具清洗消毒、厉行节约、垃圾分类、卫生保洁、意见投诉等均为考核内容。每季度进行一次不定期考核。具体标准为：

（一）食品设计合理性考核

1、包厨单位主副食品类不得少于招标文件规定的基本需求标准，品种体现多样化。

2、色、香、味、形符合要求；营养配置合理，突出特色，体现个性化选择；每季度满意度测评不得低于90%。

3、日常供餐必须按计划菜单执行。

（二）安全考核

1、食品卫生考核

（1）原料采购、运送、保管、使用过程不能出现污染。

（2）原料储存、使用不能出现鼠咬、虫蛀、霉变情况。

（3）粗菜细作，突出家常味。出售食品鲜嫩可口，不得有异物、异味，更不能有霉变迹象。

（4）食品储存、加工以及设备、工具使用，必须做到荤素分开、生熟分开、冷热分开。

（5）凡发生食品安全事故，无论事故大小，该项考核为不合格。

2、人员卫生考核

（1）服务人员必须持健康证上岗，且每年体检一次。

（2）工作人员班前班后坚持洗、消制度。

（3）工作人员进操作区域必须着工作服、戴帽子，售饭时必须戴口罩和卫生手套，并保持干净卫生。

3、环境卫生考核。

（1）操作间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落实，产生的费用由包厨单位承担。

（2）操作间和餐厅设施物品放置有序，无污尘、油垢。

（3）操作间下水沟无堵塞、无积物。

（4）及时对食品处理区、就餐区、辅助区进行清洁，做到无废弃物、无水、无污渍、无油渍，并指定专人负责各区域卫生检查、记录。

（5）洗手池及洗手间清理及时、干净无异味，手纸、洗手液配置齐备不断档。

（6）清洁工具严格按照西安市市场监督管理局工作人员规定的位置存放，摆放整体，防止食品污染。

4、操作间安全考核

（1）操作间必须有安全用电、用气、用设备操作规程。

（2）操作间设专人主抓安全生产工作，建立日常检查台账。

（3）严格执行班后关闭操作间电、气总阀，做好断电情况下的换气、通风等工作。

5、意外事故考核

（1）健全《食品安全应急处置预案》、《餐厅公共卫生突发事件应急预案》、《餐厅消防安全疏散应急处置预案》、《餐厅停水停电停气应急预案》、《餐厅电气和设备使用安全事故应急处置预案》，建立安全事故处理机制，并按照方案演练和应急处置。

（2）就餐过程中因地面清理打扫不及时导致就餐者发生安全事故，按服务不合格对待，由此引发的一切责任由包厨单位承担。

（3）因原材料采购、运送、加工、供应等环节污染造成食物中毒，按服务不合格对待，包厨单位承担一切后果，并依法追究责任。

（4）因水电、气、设施设备使用不规范或其他自身问题引发的安全事故，按服务不合格对待，包厨单位承担全部责任。

（5）如食物中出现异物等食品安全和卫生安全问题。第一次处罚5000元，第二次处罚10000元，第三次处罚20000元，并解除合同。罚款全部从合同尾款中直接扣除。

（三）供应考核

1、每周三17:00前完成下一周食谱制定，经综合处后勤组审核后发布相关信息。

2、指定专人维护餐厅秩序和人员引导，并对分餐技能、服务态度等供应环节进行巡检。

3、售餐前对餐桌、餐椅进行清洁，对分派菜肴、盛装食品的工具器具进行清洁消毒并摆放整齐。

4、餐具完好无破损，无裂缝、无豁口，完好率在98%以上。

5、筷子每六个月必须更换一次。

6、安排专人检查待供应食品，发现有腐败变质或者其他异常食品立即撤回。

7、售餐时使用清洁托盘等工具，防止从业人员手部直接接触食品（预包装食品除外），并对食品采取有效防护措施，避免食品受到污染。

8、出售食品温度适宜，热类饭菜温度不低于60℃。

9、餐纸配置到位、摆放整体，餐桌无残留物、油渍。

10、工作人员服饰整洁、仪表端庄、举止规范、态度热情，不得有怠慢或与就餐者发生矛盾等现象。

（四）设施设备管理考核

1、建立设施设备管理责任制，每台设施设备要建档立卡并指定专人管理。

2、使用前要检查配电箱、开关、按钮、插座等是否正常，齿轮传动机构防护装置是否完全封闭。

3、严格按操作规程操作，不得让设备超压、超温、超速、超负荷运行，操作中要有防止人员受伤害的防护措施。

4、使用后及时清理、消毒，必要时对部分设备进行拆卸清洁维护，做到无垢、无水、无油，保持各类设施设备干净、整洁、完好。

5、定期检查设施设备温度、压力、震动、异响、油位、泄露等性能工作状况，以及磨耗、损坏、线路等情况，检查和维修后要做好维修保养记录。

6、低值易耗品必须符合国家标准。

（四）餐（饮）具回收消毒考核

1、就餐结束后及时分类回收。

2、回收的餐（饮）具按回收线路送至清洗消毒间进行清洗消毒。

3、清洁消毒后的餐（饮）具必须符合《食品安全国家标准 消毒餐（饮）具》（GB14934-2016）规定，并存放在专用密闭保洁设施内，保持清洁。

（五）垃圾分类考核

1、垃圾桶必须严格按照西安市垃圾桶规范购置、贴好标识。

2、垃圾桶必须严格按照西安市市场监督管理局工作人员规定的位置存放，并摆放整体、保持干净。

3、垃圾分类严格执行《西安市垃圾分类标准》。

4、餐后垃圾实行干湿分离，垃圾桶盛装量距垃圾桶上沿10cm。大块餐前垃圾必须切碎后运送。

5、餐厅垃圾必须日产日清，必须按照指定的路线、地点收运处理。

6、建立厨余垃圾处理台账，详细记录厨余垃圾种类、数量、去向、用途等信息。

（六）服务质量考核

1、月度综合评定分数低于85分为不合格，合同期内累计两个月出现不合格情况的，服务合同提前终止。

2、就餐人员可在综合处后勤组进行投诉，经确认无误后在日常考核和月考核中记录并扣罚对应分数。

3、服务人员未提供规范文明服务，与就餐人员发生争吵或其他影响恶劣行为的，在日常考核和季度考核中记录并扣罚对应分数。

4、因管理不规范等受到有关行政管理部门处罚的，在日常考核和月考核中记录并扣罚对应分数。

（七）工作人员管理考核

1、工作人员衣帽仪容端正、言谈举止得体，遵守工作纪律和规定，无违纪违法行为。

2、与同事和其他单位人员关系融洽，无打架斗殴现象。

3、按规定上岗，无严重缺人或缺勤情况。

4、特殊情况或重大活动，全体人员必须全部到位。

（八）临时任务完成情况考核

配合积极、落实迅速；服从指导，组织周密；认领任务到位，服务保障效果显著。

（九）其他

考核评分表由乙方项目经理进行确认，如存在异议，须在规定时限提出意见，由考核小组进行复议。

附件1：

市交易中心职工餐厅满意度测评表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1.您对餐厅服务整体评价是否满意？ | 非常满意 | 基本满意 | 不满意 |
| 2.您对餐厨人员服务是否满意？ | 非常满意 | 基本满意 | 不满意 |
| 3.您对饭菜口味是否满意？ | 非常满意 | 基本满意 | 不满意 |
| 4.您对菜品搭配是否满意？ | 非常满意 | 基本满意 | 不满意 |
| 5.您对餐厅环境及餐具卫生是否满意？ | 非常满意 | 基本满意 | 不满意 |
| 6.您对餐厅运行工作有何建议？ |  |
| 7、综合评价 |  |
| 餐厅负责人签字 |  |
| 考核小组签字 |  |

附件 2

西安市公共资源交易中心餐饮服务考核评分表

考核负责人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

项目经理：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

考核评分：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **检查内容** | **检查标准** | **单项 分值** | **总分** | **得分** |
| 采购验收考核（9.0）分 | 采购来源有登记 可追溯，肉类产品有“三证” | 肉类食品采购可溯源  | 0.5 | 2.0 |  |
| 肉品品质检疫合格证  | 0.5 |  |
| 动物检疫合格证明  | 0.5 |  |
| 有营业执照  | 0.5 |  |
| 食材新鲜、质量好，无过期腐烂变质 | 蔬菜采买为当日新鲜蔬菜  | 0.5 | 3.5 |  |
| 采买食材质量为优等材料  | 0.5 |  |
| 采买食材合格，无腐烂或过期 | 0.5 |  |
| 食材存放生熟分开、落实先进先出  | 0.5 |  |
| 采购材料能溯源并资质齐全 | 0.5 |  |
| 原材料色、味、感等应符合感官卫生指标  | 0.5 |  |
| 干货等食材无“三无”和过期 | 0.5 |  |
| 分类清晰、摆放整齐有序。 | 主副食按要求分类库存放。 | 0.5 | 3.5 |  |
| 入库主副食分类清晰，不混放 | 0.5 |  |
| 入库主副食落实架子化、标签化 | 0.5 |  |
| 物品摆放整齐有序、干净整洁 | 0.5 |  |
| 不与非食材和有毒有害物品共同存放  | 0.5 |  |
| 入库主副食堆放整齐，米面存放固定地点  | 0.5 |  |
| 食材落实不着地分类分架存放  | 0.5 |  |
| 食品设计合理性考核 （8.0）分 | 膳食搭配营养科学，不偏食 | 菜谱制定符合合同要求，饭菜质量达标  | 2 | 8.0 |  |
| 材料配比科学营养，荤素搭配合理  | 2 |  |
| 品种符合规定要求，无随意改变或减少  | 2 |  |
| 突出特色，体现个性化选择 | 2 |  |
| 食品加工储存环节考核及供餐质量和卫生（29.0）分 | 容器、炊具、刀具做到无锈斑、砧板无霉点 | 刀具无锈蚀 | 0.5 | 5.0 |  |
| 容器器皿无锈或残渣 | 0.5 |  |
| 案板菜墩干爽无发霉点 | 0.5 |  |
| 用具做到用前用后清洗，定期消毒 | 1.5 |  |
| 食品或盛装食品的容器不直接落地存放 | 2 |  |
| 原材料清洗认真，严格按加工程序操作，未存放与食品加工无关的物品。 | 蔬菜类食材按“一择二洗三切”顺序操作 | 1 | 13.0 |  |
| 严格落实浸泡清洗消毒 | 1 |  |
| 待炒菜中无泥沙、无杂草、无异物等 | 1 |  |
| 待炒的蔬菜中无霉斑、无虫蛀、无腐烂 | 1 |  |
| 肉类落实先清洗后加工 | 1 |  |
| 盛放器具干净卫生符合国家卫生标准 | 1 |  |
| 严格食品安全卫生标准，无违禁忌行为 | 1 |  |
| 不加工过期变或质食品 | 1 |  |
| 肉品中无腐烂或病菌 | 1 |  |
| 肉品为整块肉，无杂碎肉 | 1 |  |
| 无违反食品加工规定造成食物中毒 | 1 |  |
| 不加工不符合卫生标准食材 | 1 |  |
| 原料储存无鼠咬、虫蛀、霉变 | 1 |  |
| 工作期间厨房操作人员按规定着装 | 工作期间必须着工作服、戴帽子  | 1 | 2.0 |  |
| 操作期间戴卫生口罩和一次生手套 | 1 |  |
| 供餐质量符合规定 | 品种口味多样,符合大众口味,突出特色  | 0.5 | 3.0 |  |
| 做工精细，色、形、味符合要求  | 0.5 |  |
| 续菜及时，无断档、缺菜少菜 | 0.5 |  |
| 无夹生饭或变质饭菜 | 1 |  |
| 饭菜温度适宜，热饭菜温度≥60℃ | 0.5 |  |
| 供餐干净卫生，服务质量高 | 餐具完好、卫生干净、摆放整齐 | 1 | 6.0 |  |
| 餐桌椅清洁整体，餐纸配置到位、餐桌无残留物、油渍 | 1 |  |
| 餐厅干净整洁，地面无废弃物、无积水、无污渍 | 1 |  |
| 售餐使用清洁托盘等工具 | 1 |  |
| 服务人员服饰整洁、仪表端庄、举止规范、态度热情 | 1 |  |
| 专人维护餐厅秩序、人员引导，供应环节巡检到位  | 1 |  |
| 环境卫生考核（21.0）分 | 墙壁屋顶卫生 | 操作间墙面无乱写乱画、无油污 | 0.5 | 3.0 |  |
| 工作区域无明显灰尘和油污、蜘蛛网 | 0.5 |  |
| 操作间墙面无乱钉乱挂 | 1 |  |
| 未经批准不私自乱改造 | 1 |  |
| 地面、桌椅卫生 | 地面干净无烟头、饭渣、纸屑 | 1 | 6.0 |  |
| 干净无明显水渍和油渍、干爽不湿滑 | 1 |  |
| 无明显卫生死角 | 1 |  |
| 餐桌椅摆放整齐，前后左右对正成直线 | 1 |  |
| 餐厅收餐台外表干净，内无杂物 | 1 |  |
| 操作间卫生 | 地面无积水、无油渍、污垢不、湿滑 | 1 | 6.0 |  |
| 下水沟无堵塞、残渣清理及时无积物 | 1 |  |
| 操作间窗户干净无明显油渍、油污 | 1 |  |
| 操作间门的外部干净无明显油污 | 1 |  |
| 水池周围地面干爽无积水 | 1 |  |
| 垃圾分类严格，清理及时，无过夜和堆积 | 1 |  |
| 售餐台卫生 | 售餐区物品分类清楚、摆放整齐  | 1 | 5.0 |  |
| 售餐台台面干净无饭渣残留  | 1 |  |
| 保温台内部水清彻见底无饭渣  | 1 |  |
| 售餐餐具落实消毒并保持干净  | 1 |  |
| 餐台内无其他东西存放  | 1 |  |
| 设施设备管理考核（7.0分 | 专人管理专人负责 | 设备悬挂责任卡 | 0.5 | 1.0 |  |
| 设备专人管理 | 0.5 |  |
| 清理及时卫生干净 | 设备用后清洗及时 | 1 | 2.0 |  |
| 设备表面无残渣、无油污 | 1 |  |
| 电、气管线及水、电、气、门窗检查 | 工作前检查餐区用电安全 | 0.2 | 2.0 |  |
| 工作前检查燃气安全 | 0.5 |  |
| 工作前检查用水有无滴、冒、漏现象 | 0.2 |  |
| 下班后电源关闭（必须供电设备除外） | 0.2 |  |
| 下班后天然气阀全部关闭 | 0.5 |  |
| 下班后水龙头全部关闭 | 0.2 |  |
| 下班后门窗全部关锁 | 0.2 |  |
| 无事故隐患 | 设备使用人熟知设备性能 | 0.2 | 1.0 |  |
| 使用人熟悉设备操作规程 | 0.3 |  |
| 严格按规程操作，无事故隐患 | 0.5 |  |
| 专人主抓详实记录 | 指定专人负责安全检查 | 0.3 | 1.0 |  |
| 各餐区设置指定安全员 | 0.2 |  |
| 安全检查有记录，记录内容祥实 | 0.5 |  |
| 餐具洗消管理（5.0）分 | 按规定程序清洗 | 落实一刮，二冲、三泡制度 | 0.2 | 1.0 |  |
| 使用合格清洁剂清洗 | 0.3 |  |
| 最后用清水冲洗 | 0.5 |  |
| 清洗餐具使用与消毒 | 餐具分区分类入柜 | 0.2 | 4.0 |  |
| 清洗干净无油渍或残渣 | 0.3 |  |
| 达到指定消毒时间 | 0.5 |  |
| 高温消毒后餐具表面无水渍 | 0.5 |  |
| 消毒后的餐具及时存放于保洁柜内 | 0.5 |  |
| 餐具配备充足无短缺 | 0.5 |  |
| 垃圾分类考核 （2.0）分 | 垃圾桶放置规范 | 按西安市市场监督管理局工作人员规定位置存放，并摆放整体、保持干净 | 0.2 | 0.5 |  |
| 按规定分类处置垃圾 | 严格执行《西安市垃圾分类标准》 | 0.4 | 1.5 |  |
| 餐后垃圾实行干湿分离 | 0.4 |  |
| 盛装量距垃圾桶上沿10cm | 0.3 |  |
| 大块餐前垃圾必须切碎后运送 | 0.2 |  |
| 按指定路线、地点收运处 | 0.2 |  |
| 员工管理（9.0） 分 | 上岗期间按规定着装 | 上岗着规定的工作服，工作服干净整洁 | 1 | 3.5 |  |
| 上班期间不抽烟、操作时不挖鼻孔 | 1 |  |
| 上班期间不佩戴手饰 | 0.5 |  |
| 上班期间不染指甲、不披散头发 | 0.5 |  |
| 坚持每天落实晨检制度 | 0.5 |  |
| 工作服卫生 | 干净卫生，无明显污垢 | 0.5 | 2.5 |  |
| 出工作区域不着工作服 | 0.5 |  |
| 工作前落实洗手 | 0.5 |  |
| 上卫生间换工作服、洗手保持卫生 | 0.5 |  |
| 个人卫生 | 工作人员不留长发 | 0.5 | 2.0 |  |
| 工作人员不留长指甲 | 0.5 |  |
| 男同志不留长胡须 | 0.5 |  |
| 保持个人卫生干净整洁 | 0.5 |  |
| 持证上岗 | 人员落实每年体检制度，体检不弄虚作假 | 0.5 | 1.0 |  |
| 落实持证上岗人员更换有报告 | 0.5 |  |
| 服务管理（6.0）分 | 工作人员态度热情用语文明 | 工作人员精神状态良好 | 0.5 | 2.0 |  |
| 服务热情周到，微笑服务，不发生争吵 | 0.5 |  |
| 工作态度端正、按规定时间开饭、收餐 | 0.5 |  |
| 耐心细致，用语文明，不说脏话 | 0.5 |  |
| 餐具干净、齐全。 | 餐具配备充足 | 0.5 | 2.0 |  |
| 餐具洗涤干净无残渣 | 0.5 |  |
| 消毒时间合规定 | 0.5 |  |
| 具餐完好率98%以上 | 0.5 |  |
| 无争执、抵触情绪 | 能正确对待投诉、无抵触情续 | 0.3 | 1.0 |  |
| 态度端正，正确处理投诉 | 0.2 |  |
| 不和就餐者发生争执 | 0.2 |  |
| 遇有问题及时报告 | 0.3 |  |
| 落实任务 | 接受任务果断，落实要求到位 | 0.5 | 0.5 |  |
| 服从管理 | 服从管理，不顶撞管理人员 | 0.5 | 0.5 |  |
| 厉行节约反对浪费（4.0） 分 | 防范措施 | 制止食品浪费有监督、监管 | 4 | 4.0 |  |