**一、项目服务内容**

包含厨师及服务人员工资、劳保费、服装费、社保、保险、降温费、工会经费和餐厅其它物资消耗费用;提供工作日内早、午、晚、临时用餐及厨房设备、厨具、餐饮具的维护、保养、清洗、消毒等。根据就餐职工的喜好、口味，并根据季节变化及时调整饭菜结构按月制定食谱，调剂菜系花色。

本项目所述物资消耗费用不包含食材,但需提供食材购买服务，由中标人到采购人指定地点购买指定食材或其他相关物资,中标人需先垫付费用,保留购买凭证,经采购人核对无误后,据实报销。

**二、服务要求**

1、为满足采购人就餐需求，需派遣餐饮保障服务人员。需配备工作人员数量为:厨师长1人一级中式烹调师;厨师3人中式烹调师;风味小吃厨师1人中式烹调师;面点师2人一级中式面点师;营养师1人公共营养师;切配1人;洗消保洁3人。

2、食堂管理实行“经理负责制”，即由食堂经理对本食堂饭菜质量、卫生状况、就餐环境员工配备等全面负责，食堂经理(每周不低于五个工作日坐班，用餐期间必须在岗)提供及时的服务并对发生的问题承担相应责任。

3、食堂采购要精打细算，勤俭节约、适宜，合理安排好每天的用餐量，不造成菜肴变质浪费或者份量不够。

4、食堂一天三餐，样式品种要变化多样，每天蔬菜、鱼肉、瓜果必须新鲜、洁净，无污染、无变质、无发霉，过夜变质食物严禁使用。

5、厨房操作间内的设备、设施与用具等应实行“定置管理”,做到摆放整齐有序,无油腻、无灰尘、无蜘蛛网，地面做到无污水、无杂物。厨房设备每月定期保养一次，确保所有设备处于良好正常工作状态，消除一切隐患。厨房设备包括:灶具、厨具(食品加工、电加热、冷冻、消毒等设备)、抽排烟机及其管道、配电设备、燃气罐及其管道、设备下水管道等。负责每日泔水清运，定期清理隔油池。

6、对就餐环境精心布局，制作勤俭节约标语、摆放花草，设置意见薄、就餐指南，规章制度上墙，努力营造优美餐饮文化氛围。

7、每季度对就餐干部职工饭菜满意度进行调査测评，并根据收集意见、反馈信息及时整改调整，若饭菜满意度联系两个月低于70%，将适当扣除当月服务费用。

8、主要食材需采购人确定品牌并设置食材展示柜，未经采购人许可不得更换食材品牌。

9、三餐菜谱进行严格科学编制，每周公布。

**三、服务标准**

1、餐厅要清洁、卫生、通风，采取多种有效措施，不定期开展消灭蚊子、苍蝇工作，做到无苍蝇、无蟑螂、无飞虫叮咬。

2、桌椅表面无油渍、摆放整齐，经常清洗;地面每天清扫一次，每周大扫除一次，每大检查一次，保持清洁，玻璃门窗干净，地面干净、无烟蒂。

3、餐具使用后要清洗干净，不能有洗涤用品残留，每天消毒二次，未经消毒不得使用,消毒后的餐具必须贮存在餐具专用保洁柜中备用,已消毒和未消毒的餐具应分开存放，并有明显标志。

4、从业人员工作时应随身携带健康培训合格证或交部门统一保管，以便检查。工作时间不准吃东西、不准随地吐痰、不随便掏耳掏鼻。上岗后发生痢疾、伤寒、病毒性肝炎等肠道息染病(包括病源携带者)、活动性肺结核、化脓性或渗出性皮肤病以及其它有碍直接接触用餐)员的疾病时，应立即离岗。从业人员培训应包括餐厅主管，卫生管理人员及一般从业人员。

5、建立菜品留样备检制度。餐厅后厨操作间，厨师每日将烹饪好的菜品取少量放置于留样备检容器内,做到 24小时的保存;后厨值班人员对每日半成品菜品进行农药残留的酸碱度进行测验，发现严重超标的立即放弃使用，并通知负责人按照退货流程处理。如发生食物中毒事件，除对所造成的的经济损失进行赔偿外，采购人有权无条件解除合同。

6、建立食堂库房卫生管理制度。食品原辅料入库前必须严格检查验收。发现有不符合卫生要求、大宗食品无合格卫生检验报告书、供货票据者,不得入库。各类食品原辅料须分类(库)分架存放，隔墙离地，加盖，标识清楚。食品添加剂须专柜保管。定期检查食品质量，及时处理变质或超过保质期的食品原辅料，对未及时处理的食品原辅料应标明“待处理”。

**四、总体服务要求**

1、所有人员必须保证身体健康，须持有健康证:

2、餐饮公司应有详细的人员配备计划,所有人员的健康证应在有效期内，餐饮公司对所录用人员要求严格政审，上岗前向采购人提供录用人员没有刑事犯罪记录的证明，并报采购人相关部门备案。采购人对些重要岗位的设置、人员录用与管理和一些重要的管理决策有直接参与权与审批权

3、在处理特殊事件和紧急、突发事故时，采购人对餐饮服务公司人员有直接指挥权:

4、餐饮公司员工按岗位要求统一着装、言行规范，要注意仪容仪表、公众形象:

5.中标人在餐饮服务方案中，要有水电节能具体措施:

(1)在保证正常使用、不降低服务标准的前提下，负责餐饮管理的公司通过采取节能、节节水措施,降低用电量和用水量。电、

(2)在开关、热水器、水龙头、冲洗器具等用电、用水处张贴节能标识。每天定期检查用电、用水系统、燃气系统，防止浪费现象。

(3)要对公共区域照明、热水器等用电部位采取重点节能措施，切实减少用电量。

6、餐饮公司不得擅自改动所有房屋、管线、设备等的位置和用途。

7、餐饮公司应严格落实采购人安全检查、文明单位创建、平安建设示范单位创建、卫生先单位创建的各项要求，并积极配合创建活动的开展和检查。

8、建立食材采购管理和验收制度，以保证所采购的食品原料、辅料可以溯源。

9、本项目合同中约定的相关内容。

**五、其他要求**

1.餐厅环境卫生管理方案与措施内容全面、针对性强，需包括前厅区域卫生标准、后厨区域卫生标准、个人卫生标准、操作规范、员工健康管理、消毒频率及方式、废弃物分类处理等内容；

2.食物加工管理方案与措施内容科学合理，需包括食材采购与验收管理、食材存储与处理规范、加工制作控制措施、成品存放与出餐检查、员操作与工具管理、追溯与应急措施等内容；

3.服务质量管理方案与措施，包括服务流程标准化，菜品质量控制严格，杜绝隔夜菜、每日抽检菜品，人员服务规范，使用礼貌用语，定期评估进行监督与改进机制等内容；

4.设备设施维护及节能环保方案，包括设备设施维护管理，不同设备分类维护，节能降耗措施，能源节约（水、电、气），食材与物资节约，废弃物分类处理，环保管理措施等内容。

5.员工管理方案与措施，包括人员招聘与入职管理，岗位职责与行为规范，岗位分工与职责，培训沟通与奖惩机制，对员工进行定期培训、技能考核、奖惩标准等内容；

6.菜谱搭配方案，包括每周菜谱规划、菜品质量与安全管控、餐次结构与营养均衡标准等内容。每日菜谱需涵盖谷薯类、蔬菜水果类、畜禽肉蛋水产类、大豆坚果类、油脂类五大类食材。- 提供“低盐/无盐”“少辣/不辣”“低脂”菜品（每日至少1种，如清蒸鸡胸肉、清炒时蔬等），打餐时标注标识。针对高血糖职工，提供杂粮主食（如荞麦面、玉米碴饭）；针对减脂需求，增加蔬菜沙拉、水煮蛋等轻食选项。

7.重大活动配合及应急服务方案，包括重大活动前期配合方案、活动现场服务规范、应急服务处置措施等内容。提前3个工作日与活动组织方对接，明确活动类型（如会议、培训）、参与人数、用餐时间、餐品形式（自助餐/套餐/盒饭）、特殊需求（如素食、过敏忌口、民族饮食禁忌）。

8.沟通回访服务方案，包括日常沟通渠道搭建、回访服务机制、问题处理与反馈等内容。建立线下渠道、线上渠道反馈机制，及时回复留言，每周汇总问题。每月随机抽取职工，通过电话或面对面方式回访，了解整体满意度及改进建议。24小时内响应，3个工作日内解决问题。对职工提出的合理建议（如新增菜品），评估可行性后，1周内给予“采纳/暂不采纳”的明确答复。