

采购需求

（说明：“★”项为实质性要求，应满足或优于，否则按照无效投标处理。）

一、项目概况

- 1、项目名称：服务-2026 年机关食堂运营服务（党政办）
- 2、预算金额（最高限价）：51.48 万元，报价超过最高限价为无效报价。
- 3、履约期限（服务期）：1 年
- 4、采购项目的功能或目标：为武汉市东西湖区人民政府金银湖街道办事处机关食堂提供满足服务需求的相关人员,保证日常用餐需求，保障食品安全。
- 5、为落实政府采购政策需满足的要求：本项目专门面向小微企业采购。供应商可根据实际情况提供相应承诺函或证明材料（包括但不限于：小微企业、残疾人福利性单位、监狱企业等）

（一）基本情况

武汉市东西湖区人民政府金银湖街道办事处食堂就餐人数约 190 人，供应餐饮时段为早、中两餐。

（二）项目人员配置

人员规划：前期在不熟悉贵单位食堂现场及就餐的情况下，至少配备 7 名工作人员，后期根据现场实际情况进行人员的合理优化，保障食堂餐饮服务平稳开展。金银湖街食堂需配备厨师长兼任项目经理、大厨、切配工、保洁工及清洗工等满足服务需求的相关人员，并提供人员配置承诺函。

人员配备具体要求如下：

序号	岗位	人数	岗位职责及要求
1	食堂项目经理兼厨师长	1	<p>岗位要求：熟悉餐饮运作流程，包括餐饮内容规划、菜肴质量管理、人员管理等；有较强的学习新知识的意愿，具备开拓创新意识；具有较强的组织、协调、管理能力，善于与团队成员沟通，激发团队的工作热情；负责项目服务期间的日常管理工作，中途不得随意更换。如因特殊情况需要更换或调整的，须得到采购人同意，所替换的项目负责人须符合上述条件，否则，视为重大违约，采购人有权拒绝并可提前终止合同。</p> <p>岗位职责：</p> <p>1. 负责食堂的全面工作，落实各项管理办法，管好人、财物，处理食</p>

			<p>堂日常事务，保证食堂正常运行。</p> <p>2. 制定食堂工作计划、方案和管理办法。负责食堂员工的政治思想、业务学习及法纪、职业道德教育和安全工作。</p> <p>3. 贯彻落实采购人和食堂的各项规章制度，落实责任制，实行规范管理。</p> <p>4. 做好卫生工作，严防食物中毒。</p> <p>5. 坚持“服务第一”，提供优质服务，抓好伙食质量，不断调整、更新供应品种，努力做到全体用餐人员的满意。</p> <p>6. 项目经理为本食堂第一安全责任人，全面抓好安全管理，制定落实防火、防毒、防盗、防人身事故等措施，规范操作、安全生产。</p> <p>7. 实行成本核算，督促做好成本核算，厉行节约，降低成本，完成目标管理任务。</p> <p>8. 做好员工的培训及考核工作，坚守岗位、以身作则，公平、公正、奖罚分明，关心员工，提高单位凝聚力。</p> <p>9. 其它相关任务。</p>
2	厨师	1	<p>岗位要求：年龄在 62 周岁以下，具备 5 年以上工作经验；</p> <p>岗位职责：</p> <p>1. 负责厨房管理工作，认真履行岗位职责，遵守各项规章。</p> <p>2. 严格执行《食品安全法》搞好饮食工作，室内外环境卫生及个人卫生，定期组织检查评比，保证卫生质量安全可靠。</p> <p>3. 严格按食谱操作，掌握主、副食品的数量、质量以及品种轮换。保证就餐品种齐全，花样繁多。</p> <p>4. 掌握每天三餐的成本核算情况，检查生产中的每个环节，杜绝原材料浪费。</p> <p>5. 提高安全意识，加强对水、电、燃油的管理，做好安全防范检查，消除安全隐患。</p> <p>6. 定期向用餐人员询问，征求用餐人员对伙食的建议和要求及时掌握的情况做出改善。</p> <p>7. 负责厨房人员操作质量的检查，对违章操作及不合质量要求的成品、半成品应及时提出纠正，每日用餐时组织协调人员分工，组织好开饭及收尾工作。</p> <p>8. 严格执行每周的菜品计划，认真掌握主、副食品种的用量，加强科学管理，搞好每顿、每日成本核算。</p> <p>9. 加强业务技术学习，不断提高工作觉悟和业务技能。</p>

			10. 完成领导交给的其它任务。
3	红案	1	<p>岗位要求：年龄在 55 周岁以下，南北风味兼通。</p> <p>岗位职责：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 负责制定红案每日菜谱、负责饭菜加工。 2. 在烹制过程中，首先把好卫生关、质量关，安全生产。不制做、不出售腐烂变质的食品，发现问题及时向食堂领导汇报，不得擅自处理。 3. 负责红案工作间餐具、厨具、灶台、地面的卫生清扫，每次操作后要清洗干净、摆放整齐。 4. 红案组有权安排协调杂工人员的工作。 5. 每次加工的食品必须试尝并留样保存 24 小时。 6. 在工作中要共同努力，互相配合，协同作业，服从安排。
4	白案	1	<p>岗位要求：会制作拉面、刀削面、打卤面等北方面食和传统馒头、包子、油条等，烹饪口味特别可口。</p> <p>岗位职责：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根据食谱要求制作糕点、粉面、粥类等，保证早餐的供应。 2. 做好所属环境、用具的清洁卫生及设备的保管、保养、报修工作。 3. 努力提高技能水平，主动征求用餐人员的意见和建议，不断改进工作，增加花色品种。 4. 自觉执行领导安排的工作任务。
5	配菜员	1-2	<p>岗位要求：从事切配、洗消、保洁、传菜等岗位，能吃苦耐劳。</p> <p>岗位职责：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 切配时应注意食品的质量，如发现食品变质、有异味、污移不洁时不应切配加工。 2. 对需要上架食品原料，操作前手必须洗干净，开封后的食材必须用保鲜膜密封、并放置冷藏冰箱，食材摆放有序。 3. 切配海鲜产品后的刀、砧板、抹布必须在洗刷干净后，再切配其他食品。 4. 冰箱要落实专人管理，定期清洗、除霜、防止叠盘挤压，生的与半成品、腥味大的水产品与其他产品原料应分隔放置，防止窜味。 5. 配菜结束后，做好及时冲洗清扫工作，站板要洗净竖放于通风处，防止发霉，刀具统一存放安全场所。 6. 加工下来的废弃物，及时倒入专用的容器内，做到一天一清。

6	洗菜员	1-2	岗位要求： 年龄在 55 周岁以下，从事切配、洗消、保洁、传菜等岗位，能吃苦耐劳。 岗位职责： 1. 每天按要求验收菜品，需加工菜品及时洗择，需冷藏菜品验收后半小时内将整齐摆放冷藏，坚决拒收品质不佳的菜品。 2. 按厨师配菜要求洗择、切配菜品，有叶菜择净后，需浸泡半小时以后可加少许碘盐浸泡。 3. 负责操作间卫生，厨具用后及时清洗，保持食堂干净整洁。 4. 及时向上级反映原料的质量问题。
总计		不少于 7 人	

（三）食堂用餐时间及标准

（1）膳食供应时间:早餐 7:30-8:30;午餐 12:00-13:30;超过规定时间，食堂不再供餐。若客户提出变更就餐时间，食堂应于积极配合，并须准时开餐，做到保质保量（如有加班，供应商需积极配合，并须准时开餐，做到保质保量，加班费用另行商议）。

（2）提供的早餐需有 6~8 个品种（粉、面、包子、馒头、粥、鸡蛋、杂粮类、煎炸类等），中餐 5~6 个品种（荤菜 3 个、小荤 1 个、时令蔬菜 1 个、主食、汤等），另早餐配牛奶或酸奶一杯，中餐配水果一份，米饭任食，一周内菜式不重复，以本地特色菜品、应季食材为主，实行标准化供餐，每周以食堂相关管理部门确认版的实际菜单为准。

（3）菜品供应宗旨：食堂大厨负责编制每周食谱，于每周五 15:00 前编制下周食谱并交由相关食堂管理部门，沟通一致即可。结合进餐员工年龄结构与饮食习惯，食堂主厨定期进行职业技术培训为员工调配口味，给员工提供新鲜的菜品样式，保证食堂服务质量。烹饪制作满足大众口味需求，注重营养均衡的膳食搭配，菜品数量也要尽量做到无剩余。

（4）原材料配送时间及数量核定：按照实际用餐人员人数，于每日 15 点之前向原材料供应商采购第二天所需菜品及其他食堂物资，食堂原材料供应商根据厨师长要求于每日早上 7:30 前将物资送至委派单位（具体送货时间以厨师长需求为准）。

（四）食堂管理规定及要求

1、人员上岗要求

- （1）食堂工作人员必须取得“健康证”持证上岗。
- （2）食堂人员必须要有良好的卫生习惯，敬业爱岗精神。
- （3）遇到特殊保障加班任务时，要听从甲方安排。

2、食堂工作人员的卫生要求

（1）所有食堂工作人员每年进行一次体检, 体检合格取得健康证方可上岗。上岗的工作人员严禁任何形式的手部美容、化妆存在(残留)；严禁留长指甲，同时保证指甲的健康和清洁卫生、无深色甲垢。凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病，活动性肺结核，化脓性或者渗出性皮肤病以及其他有碍食品安全疾病的，不得从事接触直接入口食品的工作。上岗工作人员有发热、腹泻、皮肤伤口或感染、咽部炎症等有碍食品安全病症的，应立即脱离工作岗位，待查明原因并将有碍食品安全的病症治愈后，方可重新上岗。

（2）上岗工作人员必须穿戴整齐、规范着装、外表整洁、美观，进入工作岗位前做到戴帽、戴口罩、戴手套、穿工作服；严禁拖鞋、赤膊、衣冠不整等不文明行为，不得在食堂内吸烟。

3、食堂工作人员的工作要求

- （1）食堂工作人员在提供服务时应温和、文明、礼貌，不得在任何地方以任何形式和员工争执，如果有争议，应向相关管理部门反映。
- （2）食堂工作人员应遵守相关工作规章及上述规定要求。

4、食堂设备与环境卫生要求

- （1）食堂应当保持内外环境整洁，采取有效措施，消除老鼠、蟑螂、苍蝇和其他有害昆虫。
- （2）食堂的设施设备布局应当合理，要有独立的食物原料存放间，食品加工操作间，食品出售场所及用餐场所。

(3) 配备足够的照明、通风、排烟装置和有效的防蝇、防尘、防鼠、污水排放和符合卫生要求的存放废物的设施和设备。

(4) 餐饮具使用前必须洗净、消毒，符合国家有关卫生标准。未经消毒的餐饮具不得使用，禁止重复用一次性使用的餐饮具。消毒后的餐饮具必须贮存在餐饮具专用保洁柜内备用。已消毒、未经消毒的餐饮具应分开存放，并在餐饮具贮存柜上有明显标记。餐饮具保洁柜应当定期清洗、保持洁净。

(5) 餐饮具所使用的洗涤、消毒剂必须符合卫生标准或要求。洗涤、消毒剂必须在固定的存放场所（橱柜），并有明显的标记。

(6) 食堂用餐场所应设置供用餐者洗手、洗餐具的自来水装置。

(7) 设备设施维修类：合同期内厨房如有煤气泄露、设备损坏等情况发生应及时告诉甲方修理，如甲方未及时维修造成事故，由甲方负责；若因乙方故意造成重大过失而发生火灾、食物中毒、环境污染、安全等事故，损失由乙方承担并依照相关法律追究责任。

5、食堂贮存及加工的卫生要求

(1) 食品贮存应当分类、分架、隔墙、离地存放，定期检查、及时处理变质或超过保质期的食品。食品贮存场所禁止存放有毒、有害物品及个人生活物品。用于保存食品的冷藏设备，必须贴有标志、生食品、半成品和熟食品应分柜存放。

(2) 用于原料、半成品、成品的刀、墩、板、桶、盆、筐、抹布以及其他工具、容器必须标志明显，做到分开使用，定位存放，用后洗净，保持清洁。

(3) 食堂炊事员必须采用新鲜洁净的原料制作食品，不得加工或使用腐败变质的感官性状异常的食品及其原料。

(五) 食物的管理规定

1、原材料采购要求

(1) 由食堂专人按需采购，根据实际相关管理部门和厨师长委派专人共同验收。

(2) 原则上做到质优价廉，根据用量适当采购，保持新鲜。

(3) 相关管理部门每个工作日对食堂采购的食物进行检验并做记录，检验主要内容为食物的新鲜度、食物的重量与下单时是否吻合，对于检验中发现不符合的食品，检验人员立即与供应商沟通并处理。

(4) 采购的食品必须做好详细记录，做好日清月结。

2、原材料的进出库管理要求

(1) 由食堂专人负责仓库保管员工作，必须做到实事求是，服从安排，不得弄虚作假，不玩忽职守。

(2) 食堂仓库所有物品必须登记，注明物品名称、购买日期、价格、数量、保质时间。

(3) 除领料人和食堂仓库管理员外食堂员工不许到仓库乱窜。

(4) 食品原材料进出库必须有完整的记录。

(6) 领料人必须签名，从仓库领出的物品要让库管员进行登记领出的物品只能公用，一律不能私用。

(6) 领料人要对自己所领的物品进行监督与负责

(7) 食堂仓库管理员要对领料人进行监督，对于不该领的物品律不领并对领料人所领的物品进行认真审核登记。

3、食物卫生要求及留样检测

(1) 食物(食品、副食品、蔬菜、水产品、肉类、食用油、调味品)均要保证新鲜卫生,符合食物标准。

(2) 食物均在保质期内使用,严禁使用过期食物。

(3) 为确保全体工作人员食品卫生安全，每餐坚持饭菜留样。食品留样，是预防全体工作人员食物中毒的有效措施，是检验是否是食物中毒的重要依据。

4、安全卫生规定

(1) 食堂应严格执行“三不”，即不购买变质的食物和含有农药残毒的蔬菜；不使用过期伪劣的食品和调味品；不混放或混切生熟食物。

(2) 应选择新鲜的蔬菜、肉类。

(3) 分菜、择菜应尽量在工作台上进行，洗菜要认真，确保将菜清洗干净。

(4) 调味品应定位密封存放，防止污染。

(5) 午餐剩余的饭菜可以放在冰箱或冰柜内，在晚餐时加热食用，但晚餐剩余的饭菜应及时处理，不得留到第二天食用。

5、餐具卫生规定

(1) 每餐开饭前一小时必须开启消毒柜对餐具进行消毒；厨具应用开水浸泡消毒。

(2) 厨具应用专用的托盘存放(或悬挂)，不准随意放置在灶台、工作台上。

(3) 所用餐具、灶具必须经过“一洗、二涮、三冲、四消毒、五保洁”。

6、环境卫生规定

(1) 每次就餐完毕，食堂工作人员应立即整理、清洗餐具、炊具水池，擦拭餐桌、餐椅、灶台和工作台，打扫地面残渣。

(2) 冰箱、冰柜、消毒柜、物品柜等上面不得摆放无关杂物。消毒柜必须保持有效并采取除(驱)蚊、蝇措施；冰箱、冰柜内的物品应隔离、分区存放，防止串味；物品柜应经常整理保持清洁，不得放置与工作无关的私人物品。

(3) 每周应对厨房、餐厅的地面、桌椅、灶台、工作台、水池、厨柜、餐具、炊具等进行彻底整理和清洁。

(4) 食物残渣、垃圾等应每天清理，保持周围环境卫生，防止生蚊蝇。

(5) 负责所属范围内的环境、设备、设施的清洁卫生及保养。

(6) 下班前谨记切断电源、杜绝火灾及其它意外事故的发生。

(六) 考评机制

(1) 每月度及年终采取民意调查，由相关管理部门以《食堂民意调查表》的形式，每月及年终对食堂外包服务团队进行综合性考核。

食堂日常工作考核:包括伙食质量、服务质量、卫生标准等。

食堂满意度调查:包括饭菜质量、服务态度、卫生状况、饭菜分量等。

评分对象：委派单位食堂就餐工作人员。

(2) 依据《食堂满意度调查表》的内容，取平均综合值，评分在 90 分（含 90 分）以上为优秀、89 分--60 分（含 60）为合格、60 分以下为不合格。

(3) 月度综合成绩评“优秀”和“合格”者，可继续留用至委派单位；月度考评连续两个月为“不合格”者，建议根据《食堂满意度调查表》的意见限期整改，如整改不到位，反馈至甲方按照相关工作制度及时调整厨师班组成员。 年终综合成绩评“优秀”和“合格”者，可按照甲方相关工作制度发放奖金等其他事宜。

为保障全体员工的餐饮安全，根据《食品安全法》《食品安全法实施条例》和《餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律、法规及规章，所有管理规定均参照餐饮行业的管理服务标准。

二、执行的相关标准、规范

采购内容需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范：

《中华人民共和国食品安全法》

上述技术标准和规范如有不足之处或未能达到国际最新标准时，供应商应使系统的设计、施工及选用的设备和材料符合最新版本的国际和国家标准、规范，并提供所采用的国际和国家标准、规范以及所采用版本的有关技术资料。

三、技术要求

序号	条款	要求	评审 点※
----	----	----	----------

1	项目重点难点分析	供应商针对本项目服务内容的重点、难点的问题进行分析并制定相应的应对措施。	※
2	服务方案	根据本项目的服务内容及要求，结合实际情况，制定符合采购人实际需要的服务方案。	※
3	服务质量保障措施	根据服务方案，制定相应的质量保障措施。	※
4	人员管理方案	针对本项目制定保证服务人员稳定性措施、管理制度等。	※
5	服务意见处理	针对服务过程中发生的劳动纠纷等问题，制定相应的处理方案。	※
6	应急预案及处理措施	供应商针对服务过程中可能出现的风险制定相应的处理措施。	※
7	培训方案	供应商针对本项目服务内容，制定服务人员培训方案。	

四、商务要求

序号	条款	要求	评审点 ※
1	履约期限	1 年。	
2	服务地点	武汉市东西湖区人民政府金银湖街道办事处机关食堂	
3	报价要求	3.1 本项目报价方式为 总报价 ，报价包含履行合同相关 人员及服务所需的所有费用（含人员工资、社保、意外 险、体检费用、管理费、利润等所有费用等一切与本项 目相关的费用），采购人不再支付其他任何费用。 3.2 供应商的报价在合同执行过程中是固定不变的，不 得以任何理由予以变更。故供应商的报价包含本采购内 容全部工作所需的一切费用。	
4	付款方式	4.1 按月支付。采购人根据服务工作内容对中标人的工 作进行考核验收，验收合格按月支付相应款项 4.2 中标人需在每月工作完成并通过采购人验收合格后 3 日内向采购人上报当次款项并开具发票，采购人收到 发票后 7 日内将本次工作款项汇到中标人账户。（具体 以合同签订为准）	
5	类似业绩	供应商自 2023 年 1 月至今，具有类似项目业绩。	※

6	服务评价	供应商自 2023 年 1 月至今，获得的良好及以上评价（与类似业绩对应）。	※
7	★其他承诺	<p>7.1 供应商承诺不随意更换本项目服务人员，如需更换必须提前向采购人征求意见并得到书面许可；</p> <p>7.2 采购人将定期对供应商服务人员的工资单、社保等费用进行核查，如果核实供应商未按要求执行将敦促中标人限期整改；如拒不接受改正，采购人有权终止服务合同且给予经济处罚；</p> <p>7.3 履约期限内，供应商调走不符合项目要求的人员、人员辞职或被供应商辞退等情形，而供应商在一个月内未能及时补齐符合采购人实际需要的人员时，采购人有权终止合同。</p> <p>提供承诺函（格式自拟）</p>	

五、采购标的的考核验收标准

- 1、验收主体：武汉市东西湖区人民政府金银湖街道办事处
- 2、验收标准：按照工作内容对供应商的工作效率、人员素质等内容进行考核，内容包括但不限于：
 - （1）工作效率：包括①日常服务及时性、②菜品质量；
 - （2）人员素质：包括①与采购人的配合度、②是否引起用餐人员投诉、差评等。
- 3、验收将严格按照国家相关标准、行业标准、地方标准等标准、规范、招标文件要求和投标文件的响应及承诺执行，验收不合格的采购人有权拒绝相应款项的支付。