

### **服务范围：**

1、项目概况：常州市政务中心项目位于龙城大道南侧，南临锦绣路，东西两侧分别为晋陵中路和惠国路，政务中心项目由2座裙楼组成，地上各12层，地下由2个标准层和1个夹层组成，总建筑面积11.2万平方米（不含2号楼B座）。职工食堂，共有16个窗口，分为自选窗口、套餐窗口和面食窗口，约900个餐位。早餐约600人用餐，午餐约1800人用餐，晚餐约150人用餐。周日、周六及节假日正常供应，约150人。公务接待餐厅7桌，三间包厢，分别为4桌包厢一间、2桌包厢一间、1桌包厢一间，根据实际需要安排。餐厅面积共计6000平方米。

2、项目简要说明：本项目为常州市政务中心食堂餐饮服务及管理，包括提供职工食堂和公务接待餐厅主、副食品的加工制作、销售、服务等。

### **服务要求：**

1. 服务单位必须严格遵守《食品安全法》及相关法律法规，严把食品安全卫生质量关，服务单位食堂管理必须符合卫生监督部门的相关要求。
2. 服务单位必须配备一名持证卫生安全监督员（可以兼职），专门负责本食堂加工制作过程的卫生和安全监督工作，依据有关法律和规定，进行全面监督，对服务单位负责，并接受采购人监管和业务指导。
3. 服务单位必须按食堂安全卫生管理要求，做好每天的食品留样和蔬菜有机磷检测，并做好台帐登记和管理工作。
4. 服务单位必须建立健全各类餐饮卫生管理制度和岗位责任制，加强从业人员的培训与管理，严把员工素质关，做到管理规范化、服务标准化，杜绝任何食品安全卫生责任事故的发生。若因服务单位的加工制作、安全卫生等问题所引发的责任事故，一切后果均由服务单位负责。
5. 服务单位负责提供适口、新鲜、卫生的膳食和热情的服务，同时严格控制主辅料的搭配及调味品的使用和管理，有效利用原材料，杜绝浪费，以降低成本。
6. 服务单位所有员工的工资、福利、社会保险、服装、体检（办证）、税金、培训等费用，均由服务单位负责。
7. 服务单位必须做到节约使用食堂水、电、气及易耗品，降低能耗，减少浪费，建立节约奖惩机制。
8. 服务单位必须负责服务期内厨、灶、餐用具及水、电、气等设施的日常维护保养。
9. 服务单位必须在投标规定范围内合法工作，按采购人规定的加工制作、销售的流程进行

加工制作和销售。

10. 合同期间，因服务单位人为因素造成设备、设施及餐饮用具损坏、丢失的，则有服务单位自己负责维修或赔偿。合同期结束时，服务单位交还给采购人的设备必须完好可用，否则要给予赔偿。餐具的破损率控制在 5%以内，超过比例的照价赔偿，赔偿费用在考核费中扣除。

11. 服务单位必须遵守以下规定，否则将予以处罚：

(1) 服务单位必须按照采购人规定的时间提供服务和管理；

(2) 上级部门、领导及膳食委员会来检查，书面提出违反卫生防疫要求的，属于服务单位责任，视情节处罚；

(3) 服务单位必须按要求进行食品留样和蔬菜有机磷检测工作；

(4) 服务单位必须节约使用水、电、气，不得有人为浪费。

12. 服务期间，服务单位对采购人配置的设备、设施、工具需要更新添置，须向采购人提出书面申请，经采购人审核同意，由采购人负责购置。

13. 标准化工作要求：

服务期间，服务单位须按采购人推进标准化工作的部署和要求，认证贯彻落实《机关事务标准化工作“十四五”规划》等文件，采取积极有效措施，加大人力物力投入，加强对员工的培训教育，持续推动服务和管理标准的落地实施，不断提升标准化工作水平，为全市机关事业单位提供借鉴，发挥行业指导作用。

**服务时间：**

2023 年 8 月 1 至 2025 年 8 月 31 日。其中前三个月为试用期，试用期满经采购人考核合格后，合同方为有效。

**服务标准：**

1. 服务热情、耐心、细致，语言文明礼貌，态度亲切友好；仪容仪表端庄大方，干净整洁，着装规范。

2. 服务技能娴熟，工作效率高，分菜快速均匀，刷卡结算快速准确；按规定时间提供餐饮服务。

3. 菜品品种丰富，定期更新菜品，积极创新菜肴品种，每月推出一款新品菜肴，根据季节变化推出适宜菜品。

4. 严格把控食材质量，强化原材料质量控制；加强食品保存管理，食品生熟分开存放，成品半成品加膜加盖存放；强化菜品制作流程监管，拣洗干净，无黄叶、草、虫、杂物等，菜品

半成品丝、片、块、段均匀，符合标准。

5. 精心组织厨房生产，严控菜品质量，菜品主辅料配比、调味品配比科学合理，菜品成品色、香、味、型俱佳，荤素品种搭配合理；保证饭菜供应，每天制作包子、水饺和馄饨等点心数量不得低于规定标准，点心成品造型美观、馅料口味合适，服务时间内保证饭菜供应充足，不得出现断供现象。

6. 严格控制菜品单次烹饪数量，蔬菜类菜品分次烹饪完成，衔接时间控制合理，不得出现菜品出锅时间过长、菜品不新鲜或大量浪费现象；注重现场菜品保温管理，及时按规定加热，不得出现冷饭冷菜现象。

7. 食堂环境卫生干净明亮、整洁有序，大厅天花板、装饰物、墙壁及门窗无污迹，桌椅无污迹油迹，服务台面、垃圾桶表面、服务台玻璃表面无污迹油迹；食堂内无蚊蝇、蟑螂、老鼠等。

8. 厨房环境干净整洁，工作区无杂物，物品按规定归类定位放置，收工后及时整理清洁厨房地面、炉灶；泔水、垃圾等废弃物应按规定存放，当餐及时清除，无明显异味。

9. 加强员工健康及卫生管理，身体健康及穿戴符合要求。员工不得化浓妆、不得使用气味怪异或浓烈香水，不得留长指甲、涂指甲油，男同志不得留长发、长胡须；熟食品操作、传菜及服务人员应按规定佩戴一次性手套、口罩；员工有发热、腹泻等有碍食品卫生病症的，应及时调离工作岗位。

10. 厨房物品按要求管理到位，加工现场井然有序。收工后刀具及砧板应及时清洗干净，按规定侧放或悬挂；调味品使用后应按规定管理，调味罐周边清理干净整洁；烹调用具、清洁用具及车辆使用后应及时清洗干净，按规定位置归放。

11. 储物柜、盛器、容器、餐具管理规范，干净整洁卫生。储物柜内物品摆放整齐有序，按规定贴好标识；盛器、容器应清洗干净，无污迹；餐具应清洗干净，用纱布覆盖分类平整堆放，无污迹水迹。

12. 严格食品安全管理，贯彻食品安全管理规定，遵循食品安全管理要求。做好蔬菜农药残留检测及记录，不得不检或漏检，不得不记录或记录不全；做好食品留样及记录工作，不得留或漏留，不得不记录或记录不全；按规定使用调味品及添加剂。

13. 加强工作服务区域安全管理，杜绝安全事故。天然气使用过程中现场必须有人员在场，餐后及时关闭水电气开关，熟练掌握现场灭火器使用方法，服务时间结束后及时锁闭食堂门窗。