

用户需求书

一、项目概况

- 1. 项目名称：海南大学学生食堂委托经营项目
- 2. 数量：共计五个标段，见下表：

标段	所在校区	校内名称	面积（m2）	年保底营业额（万元）
第一标段	海甸校区	海甸校区第一食堂	2981	1371
第二标段	海甸校区	海甸校区第三食堂	2207	1011
第三标段	海甸校区	海甸校区第六食堂二楼	2044	937
第四标段	海甸校区	海甸校区第七食堂二楼	1475	379
第五标段	儋州校区	儋州校区第三食堂	2880	480

- 3. 委托经营年限：

第一标段、第二标段、第五标段经营年限为 3 年；第三、第四标段经营年限为 2 年。特别说明，根据学校的教学规律，经营年限为三年的合同签订时间为：合同签订之日起至 2026 年 6 月 30 日；经营年限为两年的合同签订时间为：合同签订之日起至 2025 年 6 月 30 日。

- 4. 各标段基本情况

标段一相关情况：海甸校区第一食堂，该食堂建于 1986 年，建筑物属框架结构共 3 层, 总建筑面积约 2980m²，其中一楼、二楼面积均为 1050m²左右，三楼面积约为 881m²，三层楼可同时容纳约 700 人就餐。

标段二相关情况：海甸校区第三食堂，该食堂建于 2010 年，建筑物属框架结构，位于第二层，总建筑面积约为 2207m²，可同时容纳

780 人就餐。其区域分为两个部分，其中一个区域用于经营大伙及风味快餐等；另一区域用于经营特色民族餐饮。

标段三相关情况：海甸校区第六食堂二楼，该食堂建于 2011 年，属框架结构，总建筑面积为 6132m²，本标段位于第二层，建筑面积为 2044m²。主要经营大伙及风味快餐等。

标段四相关情况：海甸校区第七食堂该食堂建于 2001 年，建筑物属框架结构，总面积为 2850m²。该标段位于二楼，分为南北两侧，总建筑面积约为 1475m²，可同时容纳 500 人就餐，主要经营大伙及风味快餐等。

标段五相关情况：儋州校区第三食堂，该食堂建于 2002 年，建筑物属框架结构，共三层，总建筑面积为 3109m²。其中第一、第二层用于食堂，建筑面积约为 2880m²，可同时容纳 600 人就餐，主要经营大伙及风味快餐等。

标段	校内名称	面积 (m2)	风险保 证金	相关要求
第一标段	海甸校区第一食堂	2981	40 万元	一楼经营基本大伙不少于 70%
第二标段	海甸校区第三食堂	2207	40 万元	基本大伙不少于 30%；独立设置民族餐厅。
第三标段	海甸校区第六食堂二楼	2044	40 万元	基本大伙不少于 30%；
第四标段	海甸校区第七食堂二楼	1475	40 万元	基本大伙不少于 30%；基本大伙均需自营
第五标段	儋州校区第三食堂	2880	40 万元	一楼经营基本大伙不少于 50%；

建议投标人充分了解校区及食堂实际情况，理性投标。

根据《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》，本项目所属行

业为餐饮业。

5. 委托经营方式

食堂将按现状招标，实行委托经营。食堂场地设施、大型设备实行零租赁。采购人委托投标人提供餐饮服务保障，双方执行甲、乙方的合同契约管理方式。投标人自主经营、自负盈亏。采购人派专人对食堂成本、收入、利润、伙食质量、食品价格、食品安全卫生、服务质量等进行全面监管，保证餐饮安全卫生、饭菜价格及质量符合要求。

6. 交付时间、试运行及正式运行时间：按照采购人要求执行

7. 支付方式

7.1 中标单位需缴纳 40 万元风险保证金；

7.2 支付方式：校园一卡通及采购人规定的其他方式；

7.3 营业额结算方式：按月核算。采购人财务部门代收取投标人的营业收入，在扣除投标人应缴纳的各种费用后次月内返还余额。

8. 服务定位：从文化建设及环境等方面契合莘莘学子学业有成，融入海大元素，体现海大风格，实现就餐环境集餐饮、休闲、师生交流、阅览学习、文化活动于一体的多功能文化空间和育人空间的转变，满足师生个性化、品质化和多样化的需求，提高餐厅使用效率。投标人需根据采购人要求对项目进行装修改造，相关投入不计入饭菜成本。

二、服务内容

1. 投标人为食堂责任主体，自主经营、自负盈亏，负责人员配置、环境布局、功能改造、原材料采购、食品加工销售、消防安全管理、生产安全管理、食品安全管理、设备维修维护、日常运行耗材等。

2. 投标人必须依法经营，服从采购人所有规章制度。投标人应建立健全生产、安全、保密、卫生、人员管理、应急处置等食堂内部管理制度，建立健全各类工作台账，接受采购人监管。

3. 投标人应依法与员工签订劳动合同，及时发放员工工资及其他国家规定的福利及保障。

4. 投标人不得以任何形式或理由转包。自营比例需达到各标段相应要求。

5. 投标人应做好食堂日常生产、就餐环境、设施设备、人员管理等工作，具体包括但不限于制度建设、原材料采购管理、验收管理、仓库（贮存）管理、台账记录、餐用具洗消、保洁消杀、六防管理、节能降耗、成本控制、售价管理、食品卫生、消防安全、生产安全、疫情防控、应急预案、演练、制止餐饮浪费、垃圾分类、固定资产管理、员工管理、团队建设，以及各项登记、统计、计划、总结撰写编制工作等。

三、内控管理方案

投标人需制定详细的、科学的经营服务管理方案及实施保证措施。建立健全财务、人事、考勤、采购、服务、保洁等日常管理制度，每月至少两次对交大创新港项目进行巡检、考核，并及时向采购人反馈巡检问题、当月财务报表等各项数据，加强企业内部的管理，做好稳定餐饮供应的质量和安全生产工作。方案主要包括以下几点：

1. 内控管理的规章制度、实施措施；
2. 委托经营服务整体设想及策划；

3. 设备资金投入计划；

4. 人员配备、管理、培训计划及考勤考核方案，管理层的考勤由总公司统一安排，并报采购人同意后实施；

5. 对本项目的巡检、考核方案；

6. 对窗口的管理、考核、评比方案。

四、产品布局要求

1. 投标人经营区域布局方案须经市场监督管理局同意后方可实施。

2. 基本大伙窗口不得低于 30%，服务人次需占总就餐人次的 30% 以上。

3. 产品布局包含但不限于以下种类：

（1）一楼必须经营早餐，所有餐厅必须全部经营午晚餐，基本大伙包括快餐、低价套餐、低盐低脂餐等；风味小吃可供应全国各地特色面食、各类米饭特色套餐等满足快速就餐需求的产品。

（2）低价套餐窗口需为独立窗口。

五、供餐保障需求

1. 基本大伙保障

本项目“基本大伙保障”指体现公益性、保障学生基本生活需要、价格明显低于社会餐饮同等水平的饭菜，主要以快餐、套餐为供应形式，严格按照采购人限定价格向师生提供早、中、晚三餐基本保障。采购人有权对经营时间、产品种类、产品价格进行调整，投标人必须执行。基本大伙包含但不限于以下种类：

餐次及供应时间	规范	
午餐供应时间： 11:00—12:30 晚餐供应时间： 17:00—18:30	低价套餐	一荤一素 6 元，单份重量不低于 300g，米饭 1 元吃饱 一荤两素 8 元，单份重量不低于 450g，米饭 1 元吃饱 两荤一素 10 元，单份重量不低于 420g，米饭 1 元吃饱
	快餐窗口	1、单份菜品不低于 180g，米饭 1 元不限量；馒头 0.3 元/个，每个不低于 80g。 2、纯素菜不超过 2 元，花素菜不超过 3 元，禽肉类花荤菜不得超过 4 元，猪肉类、鱼肉类花荤菜不得超过 5 元，纯荤菜不得超过 6 元。单份菜品价格不超过 6 元。花荤菜中荤菜比例不得低于 30%。 3、高中低档菜品比例为 3: 5: 2 低档菜: ≤2 元，其中 1 元菜至少 3 个 中档菜: 3-4 元 高档菜: 5-6 元
	免费汤	午晚餐提供免费汤，每天更换

2. 风味小吃保障

为丰富食堂的饭菜种类，为师生提供多元化的就餐需求，投标人需供应各类地方风味小吃，需提供菜品名称、售卖价格及成本核算。

3. 接待用餐保障

为支持学校各类活动、会议的顺利举办，投标人需按照采购人要求的接待标准、供应形式（自助餐、商务套餐等）、就餐人数等条件，提供全方位服务保障。

4. 餐饮延伸服务

（1）应急用餐保障。满足突发情况的应急保障需求，根据采购人要求的时间、地点、形式，提供快速餐饮保障服务。

（2）低盐低脂餐及营养餐保障。满足师生清淡饮食的就餐需求，设立营养餐及低盐低脂餐售卖专区或窗口。

（3）优惠、让利、助困方案。在保障师生饮食正常供应、安全卫生的前提下，进一步满足师生就餐需求，切实让利于师生，更好提

供优质餐饮服务，体现公益性原则。

（4）创新性餐饮服务活动。营造节日氛围、提升食堂服务质量、提高满意度，投标人需自主创新餐饮服务活动，相关活动需经采购人审核通过后实施。如师生交流活动，健康饮食、食品营养等方面的宣传活动，拓展创意新品、地域特色食品、传统佳节食品，开展特色美食节活动，开展传统节日用餐优惠活动，提供年夜饭套餐等。

（5）劳育课：按照学校统一要求，配合学校开展劳育课。投标人需提供劳育课程方案，原材料、公用具、服装等用品由投标人提供，并配备专业的厨师人员及授课人员对学生进行理论、实操等劳动教育和培训。

5. 菜品价格及成本核算

（1）投标人提供中、晚餐菜单、售卖价格及成本核算依据，需注明菜品品种、价格、分量、质量、数量。产品售卖价格需向投标人饮食监管部门申报成本核算表，经审核同意后执行。

（2）投标人应充分考虑市场物价变化引起的经营风险，进行成本核算。饭菜品种、价格必须先上报采购人管理部门，经审核批准后方可售卖。在委托经营期间，如遇市场价格上涨，不得向采购人提出任何补偿要求。

（3）投标人必须接受采购人师生对饭菜价格、服务质量、原材料采购、经营品种引进等进行全面监督管理。

六、人员配置基本要求

1. 所有人员应提供无犯罪记录证明（中标后、进场前需提供）。

2. 所有人员应身体健康，无传染疾病，持有效健康证（中标后、进场前需提供），每年进行一次健康体检，并提供体检报告。

3. 严格做好管理制度、操作规范、食品安全、消防安全、服务礼仪、服务规范等内容的岗前培训和试用期考核。投标人应对员工进行业务素质、职业道德以及法律观念的教育培训，至少每学期组织员工进行5次食品卫生安全培训及1次消防演练，培训时长不少于40小时。

4. 食堂管理人员参照双一流高校食堂管理团队标准组建，并建立管理团队的考勤制度、24小时值班制度，安排主要管理人员夜间值班，

明确食堂工作日、周末及法定节假日的第一、第二责任人，确保责任人全天候负责食堂管理事宜，责任人因事外出应履行请假手续。

七、食品质量与管理要求

1. 贯彻落实《食品安全法》、行业规范和标准；遵守本食堂生产流程规范和标准，确保食品安全、卫生且品质达标；自觉接受采购人及相关管理部门的检查与监督。

2. 按照采购人餐饮服务和食品加工特点，制定工作流程，包括原材料采购、成品质量验收及管理、加工生产出品及售卖、成本控制、餐具用具清洁消毒等。实行专人专区责任制，食品清洗、餐具用具洗消、环境保洁、洗消用品管理等各方面责任明确到人，各项工作流程、标准规定明确；确保使用专用容器、确保生熟分区储存；确保食品储存时使用食品专用袋、保鲜膜、保鲜盒等；确保食品在加工、储存各环节不会接触到细菌、病毒、化学用品等。

3. 严把进货查验关，确保原材料产品无毒、无害、无变质、无过期，食品无异味、无异物；菜品新鲜、可口、有营养价值，荤素搭配科学合理，有较好的色香味形等外观性状。调味剂及添加剂中无人工色素、防腐剂等食品添加剂；尽量减少调味品的使用。

4. 采购人按照基本大伙毛利率不高于35%、风味小吃毛利率不高于45%标准核算饭菜售卖价格，高中低档菜品比例为3：5：2。定期更换菜品，以时令新鲜菜及鲜肉为主，减少半成品的使用，其中自选餐及快餐菜品要求每周至少更新1/5。

5. 畅通师生反馈通道，定期对饭菜的质量、味道、品种、数量等开展检查，并根据投诉、建议、意见和检查情况，进行调整和优化。每餐每样食品必须由专人负责留样，食品留样按照《食品经营许可审查通则》和市场监管等行政部门有关文件的要求执行，并做好留样表登记工作。

八、服务质量与管理要求

1. 投标人严格遵守并执行食品安全监督和卫生防疫部门的法律法规，建立、健全完善的餐饮服务保障体系，并积极配合有关部门的检查以及餐厅资质的年审，营造文明、卫生、舒适、优雅的就餐环境。

2. 投标人应按照采购人的管理规范，制定相应的质量标准实施细则，包括餐具清洁、环境卫生、员工仪容仪表、服务规范、服务用语等。

3. 投标人在经营活动中应正当、平等竞争，禁止抬价、压价，破坏经营秩序。投标人需对窗口实行考核评比，定期更换不受欢迎菜品及窗口。经营期间，不得有空置窗口，不得影响正常保障。窗口供应新产品，须提前书面申请，提供成本核算表、厨师队伍、人员健康证、新品申请表，由厨师队伍进行试厨，在经过学生试餐以及采购人审核通过后，方可售卖。

4. 投标人严格落实采购人要求的菜品价格、菜品结构、产品布局以及服务承诺，严格按照成本核算进行售卖，明码标价，保持现有售卖菜品质量价格稳定。应丰富餐饮口味及种类，按照不同地域、饮食习惯制定相应的菜单并定期更换。严格执行食堂值班责任制，夜间安排餐厅经理在餐厅值班，协调处理夜间事项，及时处理值班期间发生的问题。

5. 投标人根据采购人的要求安排工作内容、营业时间，不得随意变更。寒暑假食堂经营方式及时间等由采购人统一安排，投标人必须遵照执行。

6. 投标人应依据采购人的投诉受理制度建立投诉处理方案，所有投诉建立投诉台账，做到有投诉、有整改、有反馈。投标人收到的投诉需及时上报采购人，在采购人的监督下处理学生投诉。

九、卫生与管理要求

1. 投标人根据《中华人民共和国病媒生物防治法》《突发公共卫生事件》等法律法规的规定，制定病媒安全管理制度，做好六防管理，积极做好灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭蟑螂等工作。按照国家和地方政府要求，建立垃圾分类处理管理制度，做好垃圾分类工作，建立清晰的垃圾清运台账。

2. 对桌椅、工作台、地面、墙面及其他设备设施进行全面清洁消毒，确保整体无污迹、无灰尘、无蛛网、无明显破损；桌椅、墙面、工作台等无油渍，定期进行开门窗通风，检查灯光照明、通风空调

等设备设施功能是否有效，有异常情况时需及时妥善处置，营造出安全、洁净、温馨的就餐环境。

3. 餐具按本食堂规范和标准进行洗消，相关工作人员熟悉洗碗机和洗消用品的使用方法，洗消后即时抽检或普检合格；分区摆放并做防尘处理，避免二次污染。炊具分区使用，用完即时清洗，分区摆放整齐。砧板、刀具等生产工具按荤素分类使用，有明显的区分标识，用完即时清洗并按指定位置摆放有序。

4. 抹布、拖把、垃圾桶等卫生工具需分区、分类使用，有明显的区分标识，定点摆放。用于盛放原料、半成品、成品的容器需有明显的区分标识，严禁交叉使用，及时清洗消毒，并分开存放。

5. 做好限塑工作，工作中减少一次性塑料制品的使用；按照采购人要求提供指定的一次性环保制品。

十、安全管理要求

1. 严格遵守《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国消防法》《中华人民共和国劳动合同法》《食品安全法实施条例》《餐饮服务食品安全操作规范》《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》《食品安全抽样检验管理办法》《食品生产许可管理办法》《学生食堂与学生集体用餐卫生管理规定》《关于深化改革加强食品安全工作意见》等国家有关法律和法规，遵守学校相关规章制度，服从采购人的管理、监督和指导。

2. 投标人需建立《管理团队考核奖励资金分配制度》《投诉受理制度》《餐饮公司自查与巡检制度》等有利于创新港食堂安全管理的各项制度、实施细则、管理规范。认真做好食堂的防火、防毒、防盗等工作，保证伙食的安全与质量，确保食堂不出任何安全责任事故。

3. 投标人应对上岗人员进行岗前安全培训和日常消防安全应急培训及演练，加强食堂设施设备操作培训，掌握消防器材使用方法，确保每个员工掌握基本消防知识和逃生技能，规范操作食堂设施设备，提高安全事故防范能力。

4. 投标人应设置专职安全员岗位，建立切实可操作的消防安全、食品安全、疫情防控、师生投诉、纠纷处理等管理机制及突发事件的

应急预案，确保经营管理安全无事故。

5. 投标人自主经营、自负盈亏，经营期内发生的一切经济纠纷、安全问题等均由投标人负责，并承担相应法律责任及赔偿责任，由此对采购人造成不良影响的，采购人有权扣押未返还的营业款及风险保证金用于相关处罚及赔偿。

6. 风险责任承诺：投标人必须对经营风险承担全部的后果，并对有关安全责任做出明确的承诺。

十一、其他相关管理要求

1. 原材料采购及监管

（1）所有原材料根据甲方的相关要求采购。

（2）为应对疫情防控等突发情况，投标人应按采购人要求进行物资应急储备。

2. 固定资产管理

（1）采购人投入的餐桌、餐椅、厨房设备及相关设备设施等固定资产，由投标人负责统一保管和使用，制定各类厨房设备、切配设备、洗淘设备、用电设备、用气设备安全操作规程，建立台账，专人管理。

（2）采购人负责餐厅公共区域内由采购人投入的水电暖、门窗、空调等设施设备的维修及维护（除厨房专用设备外），其余部分由投标人负责维修保养。属于人为原因造成设备损坏的由投标人负责赔偿。

（3）投标人负责承担食堂日常的低值易耗品和燃气费用，并提供相应设施的保养维护。

（4）对采购人提供的厨具设备，投标人应及时进行定期保养、维修，保养、维修相关费用由投标人负责。

（5）属于投标人负责的设备设施，如有损坏，投标人须在一周内完成维修。

（6）经营期满或解除合同时，投标人应保证房屋、设备、设施、墙面、地面的完好无损及不流失，确保交付归还的设备能够完好无损，正常运行。如有损坏，投标人负责维修或按照资产净值予以赔偿。投标人投入的一切嵌装在房屋结构或墙体内部的设施和装修不得拆除，且

不予折价和补偿。投标人所添置的设备及可搬离的资产等，经采购人核实后，归由投标人自行处理，不予以折旧和补偿。

（7）投标人应制定对固定资产的管理维护标准、措施。

3. 疫情防控管理

投标人要严格按照国家、省、市、区及学校有关常态化疫情防控文件和要求，制定食堂疫情防控方案，做好食堂人员管理、培训；人员核酸检测；人员体温登记留档；疫情防控知识宣传；疫情防控物资储备以及食堂卫生消毒等工作。

4. 节能减排管理

做好节能节水宣传工作；食堂服务工作应符合相关节能节水要求，避免长明灯，杜绝长流水，做到人人节约，降低食堂能耗，全年节约能耗应达到食堂年度节能节水目标；积极开展绿色食堂创建工作。

5. 光盘行动

投标人应加强节约节俭教育宣传，使全体员工树立节约节俭意识；建立健全节约节俭工作制度，采取相关管理和改进措施，在采购、验收、贮藏、领用、加工、烹饪、售卖、服务等环节全面贯彻节约节俭。

全面落实国家及省市各级及采购人制定的有关制止餐饮浪费精神及采购人制定的相关措施实施及办法，精细计划生产，改进餐厨技术，分批小量出品、现炒现卖，引导理性订餐，最大限度减少餐饮浪费现象。

十二、服务标准、期限、效率等要求

1. 服务响应时间：24 小时值班，投诉 15 分钟响应，问题整改 48 小时落实完成，项目经理 24 小时手机畅通。

2. 入场时间：所有人员、设备能够在 2023 年 8 月 25 日之前入场，并具备开餐条件。

3. 项目进场前，投标人应提供公司及人员相关资质证件备查，确保真实性和完整性，同时应确保人员和设施设备提前到位，向采购人提供本项目人员名册，以及相应的身份证、健康证等证件及相关复印件，否则不得入场。

十三、考核要求及标准

1. 招标文件及合同的要求及标准。
2. 采购人实施明厨亮灶，公示厨房加工操作步骤，投标人接受师生监督。
3. 采购人每周进行投料比检查，确保饭菜份量、价格、投料比与成本核算一致。
4. 采购人按照基本大伙毛利率不高于 35%、风味小吃毛利率不高于 45%标准核算成本。
5. 投标人按海南省的相关要求按标准化食堂的相关要求实施。实现食品安全事故率必须为 0，餐饮收费准确及明示率必须为 100%，员工持证上岗率必须为 100%。投标人按照采购人要求进行线上师生满意度问卷调查，样本量不得低于经营食堂就餐人数的 60%，师生综合满意率需达到 85%以上。
6. 参照采购人检查管理办法及考核管理制度，对投标人进行日常检查、月检、年检、专项检查、合同期末考核，针对检查出的问题，下发整改通知单、扣除风险保证金。