

第六部分 技术部分

第一包

一、项目概况

本次采购是向社会征集承包服务项目，项目地址位于中国科学院苏州工业园区纳米技术与纳米仿生研究所（苏州工业园区若水路398号），本标段包含食堂一个，小卖部一个，咖啡吧一个。一期食堂位于C栋1层，建筑面积780平方米；小卖部位于C栋1层，建筑面积16.4平方米。咖啡吧位于A栋2层，建筑面积250平方米。食堂设施设备齐全，水、电、天然气等配套设施齐全。食堂，小卖部，咖啡吧服务整体采购，不分别委托服务。

预计早餐就餐人数：200人；中餐就餐人数：750人；晚餐就餐人数：250人

二、服务期限：自合同签订之日起三年，合同一年一签，根据中标供应商服务考核情况，决定是否续签。

三、采购内容及要求

（一）委托服务运行方式

★1. 通过招标确定中标人，代替甲方办理食堂运营的相关一切证件和手续，承担食堂运行的主体责任，对其经营食堂的食品安全工作全面负责。组织专业的团队（主要包括项目驻场经理、厨师、面点师、服务、勤杂工等）对食堂进行管理、经营，面向全体员工和研究生等，提供早、午、晚餐加工制作、中式快餐、面食、商务简餐、风味小吃及热饮咖啡等服务；根据成本定价，服务及价位优于周边同类食堂。

2. 确保餐饮安全卫生，安全卫生零责任事故，食品原辅材料食品原辅材料源头可追溯，采购必须定点定牌，相关的质保书、检测报告须存档保存。

3. 食堂运营采用“零租赁”，采购人不收取供应商承包费、管理费等。采购人向供应商免费提供已有的场地、房产、餐具炊具、厨具设备和餐费刷卡系统等供食堂运营，（提供主体灶台，售餐台（含保温台），抽排烟设备、蒸饭设备等）、附属设备（空调系统、冰箱、桌椅等），设施设备以现场踏勘为准，签订合同时，双方清点确认，之后每月5号前对采购人提供的设施设备和耗材进行盘点。食堂、小卖部、咖啡吧统一使用苏州纳米所的餐卡消费系统；苏州纳米所提供食堂消费机，卡、本金由苏州纳米所负责管理。

4. 供应商为更好运营食堂，经采购人同意后，可对食堂进行装修及设备投入，实行“来装去留”原则，即经采购人批准后，投标人所有装修装饰及设备投入，采购人无偿使用，合同到期时，投标人投资的动产在不得破坏现状的情况下，由投标人自行处理，否则设施设备及装修投入归采购人所有，采购人不承担任何补偿费用。

5. 供应商须自觉接受采购人的监管，投标时须提交经营分析、菜品毛利率分析和菜品定价原则。供应商对出售的主副食品应合理定价，菜谱一周一定，每月向采购人上报财务报表，如价格须上涨、服务质量标准须调整的，必须书面报采购人同意，采购人将组织价格听证会，同意后方可调整价格。

6. 采购人每季度对食堂运行安全卫生、食品质量、价格、口味满意度进行测评，并把测评结果作

为供应商的考核给予相应奖罚、续签或解除承包合同的依据。

7. 食堂运行产生的所有费用为投标人实行独立运营，全成本核算，其他如：食品原辅材料采购费用，水、电、燃气、餐厨垃圾处理，工资、体检、培训和工作服等人员费用，耗材杂费卫生、纸巾、保洁、消毒、清洁等，各种规费，管理费和税金，厨房设备设施维修费等均由供应商承担。餐费由苏州纳米所与投标人按月结算，结算时中标人须开具正规发票，税金由投标人负责，结算时间为每月 10 日。

#8. 供应商拥有一定规模的中央厨房，以及备用厨房设备和餐具耗材等，能随时应对研究所的各种突发状况。保证出现突发状况时如停电停水等情况（除自然灾害外），研究所正常供餐时间的供餐不间断。（提供实物照片、自购发票或者租用协议、设备参数彩页，证明可以满足 1000 人紧急用餐）

#9. 供应商拥有食品安全检测中心，配置现先进的检测仪器，可以检测农药残留、兽药残留、致病性微生物等。（提供检测仪器实物照片、检测记录、现场照片）

#10. 供应商有运营或代理品牌西餐厅的经验或业绩，可提供用于制作西餐、茶歇、轻食、甜点、小吃等餐厨设备，可提供冷餐会、活动庆典策划和执行服务。（提供有品牌西餐厅运营证明以及品牌证明同时还要提供实地服务记录的证明，包括但不限于设备照片，活动现场照片）

（二）餐饮服务内容、要求及标准

1. 餐饮服务时间等包括以下内容：

除发生不可预见的需要外，乙方将根据甲方年历，保证每个工作日（国家法定节假日除外）在甲方指定场所内为甲方提供工作餐（早餐、中餐、晚餐）服务，如发生不可预见的情况，具体可调整。如有加班，具体协商决定。具体要求如下：

- (1) 一期餐厅，周一至周六营业，早餐 07：30-08：30 ；中餐 11：15-13：00；晚餐 18：00-19：30
- (2) 咖啡吧，周一至周五营业， 08：00-20：00
- (3) 小卖部，周一至周五营业， 8：00-19：30，周六营业时间 8：00-14：00
- (4) 除上述列表中的日常餐饮外的服务为额外服务，将由乙方和甲方另行商定，费用另行结算。
- (5) 供餐时间可根据甲方的需求进行调整。如果就餐人数或时间有较大变动时，甲方须至少提前一天通知乙方。
- (6) 菜谱将提前一周预先制定并交甲方认可。特殊情况下，并事先得到甲方的允许，菜谱可根据实际情况更改。
- (7) 双方约定：如周六、周日甲方偶有临时提供用餐服务的需要，则由甲方应预先通知乙方并预估人数，乙方应提供服务并除餐费外不再另行收取其它费用。

2. 供应的菜品、热饮和商品要求包括：

- (1) C 栋一期；
- 1.早餐提供各式湿点及干点供自由选择（价格须甲方确认）

2. 中餐、晚餐提供自选餐供就餐人员零点选择，提供花式餐（砂锅、面食、盖浇饭、煲仔饭等）供自由选择（价格须甲方确认）

备注：

1. 每日菜品不重复，做到形式及品种的多样性，米饭可适当添加供应，汤免费。
2. 额外收费项目：水果、饮料、中西点心以外菜品等可根据需求自行现场购买；
3. 商务套餐及宴会等，需要提前预定。
4. 供餐时间免费提供多样美味调味品。
- 5、服务质量要求
- 5.1 食品质量要求:
- 5.1.1 主食质量:
 - (1) 供餐时，热食品种保持温热；
 - (2) 食品表面无风干、水浸现象；
 - (3) 蒸活：要求碱量合适，不酸不黄，个头暄腾，分量符合要求，软硬合适，色白型好；
 - (4) 煮活：不生、不糟、不软、不硬、不破；
 - (5) 烙活：火候均匀，不生不糊，厚薄一致，边沿熟透，层次多；
 - (6) 烤活：火候一致，不生不糊；
 - (7) 炸活：碱、盐比例合适，型大量准，没有阴阳面。
- 5.1.2、冷菜质量:
 - (1) 冷荤制作符合“五专”要求，即专人、专室、专用具、专冷藏、专消毒；
 - (2) 酱制食品不含过多的汤汁；
 - (3) 切配的食品刀口细腻、均匀、搭配合理；凉拌食品汤汁应适度，适时拌制；
 - (4) 烹制后的食品完整、不碎、不松散；
 - (5) 隔夜熟食必须回锅加热并认真做好记录。
- 5.1.3、热菜质量:
 - (1) 供餐时，热食品种保持温热；
 - (2) 菜要先洗后切，注意营养卫生，丁、丝、条、块、片等刀口均匀、厚薄一致、粗细一致；
 - (3) 食品保证质量，火候适中，汁芡均匀，咸淡可口，色、香、味、型俱佳；
 - (4) 素菜食品即时烹炒，控干过多的汁和水份。

(2) 咖啡吧

序号	产品系列	零售价范围	纳米所员工刷卡折扣	非纳米所员工
1	咖啡系列	参考星巴克门市价格以及规格	#堂食 5 折（大杯美式 10 元，大杯拿铁 15 元）对咖啡价格要求	堂食 8 折
			#售卖的咖啡品牌为全国连锁品牌咖啡	
2	饮品饮料	20-30 元不等	堂食 5 折	堂食 9 折

3	点心糕点	12-32 元不等		
4	甜品面包	15-25 元不等		
5	轻食简餐	20 元下		

(3) 小卖部

经营范围：正规厂家生产的食品、饮料、日用小商品等。严禁销售烟酒类以及违禁物品。

价格不高于同类超市的售卖价格

(三).对餐饮服务有关项目总体要求

(1) 投标方要按照国家《食品卫生法》、《食品卫生标准》、《食品卫生管理办法》等法律法规，制定相应的餐厅管理制度、岗位责任制等规章制度，并要求员工遵照执行，确保食品安全卫生达到国家规定的标准。

#(2) 应严把食品的质量、卫生、安全关，食堂原料、辅料来源可靠，主材除符合国家食品安全标准要求，食品原辅材料采购必须索证使食品原辅材料源头可追溯，相关的质保书、检测报告须存档保存。投标人必须建立出入库登记制度，做到：入库、验收、保管、出库手续齐全；（提供招标公告发布前一个月的上述相关材料的合同以及质保质检文件，以及内部运行文件，否则本条按不符合认定）

(3) 各种主食材料（米面油等）、辅料、调味品及卫生消毒用品、消耗品等必须从正规厂商或商场购入，指定品牌和采购渠道，并提供产品的品牌和采购点的营业执照、经营许可证、餐饮服务许可证、检验报告等材料，保证质量、杜绝使用三无产品、假冒伪劣、过期产品。

(4) 确保素菜不过顿、荤菜不过夜。采购人对食堂日常供应的饭菜品种、质、价、量等实行审核并建立食堂相关信息公示制，对食品原材料的采购、菜单等方面信息进行公布；通过设立监督举报电话、公众意见箱等手段，接受员工及研究生对食堂所供食品品质、量、价等方面的监督。

(5) 采购人有权改变就餐模式，并对花样品种提出要求，中标供应商必须根据季节变化不断推出新品种。每星期菜单必须经双方协商确定。就餐人员满意率达到80%以上。

(6) 加强对餐饮原材料配送供货商的监督，负责对配送质量进行验收。食品留样完备、合规，每餐要留食品小样48小时。

(7) 一经发现投标人在运营过程中违反上述采购规定和承诺，情节严重的采购人有权单方终止合同及扣罚履约保证金，及采用其他惩罚措施的权利。

(四) . 餐饮服务相关标准

为规范食品、食品添加剂和食品相关产品贮存管理，保障公众餐饮安全，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，制定管理制度。

4.1总体要求

- (a) 许可管理
- (b) 不得超出《食品经营许可证》上的许可范围。
- (c) 不得擅自改变许可类别、备注项目及经营地址。

(d) 没有转让、涂改、出借、倒卖、出租许可证的行为。

4.2 采购食品原料卫生控制安全管理制度

(a) 检查供应商的生产经营卫生许可证及产品的检验报告单；肉类食品向供货方索要检疫证明，并保证肉证一致。

(b) 检查包装食品有无产品名称、数量、批号、生产日期、出厂日期、保质期、厂址及厂名等标志。

(c) 检查食品外观、色泽、气味是否正常，冷冻食品是否有解冻现象。

(d) 检查外包装是否完整清洁，包装材料是否属食品级。

(e) 检查蔬菜的新鲜程度，是否有虫害，以及农药残留是否超标。

(f) 检查运送食品的车辆是否专用、清洁。

(g) 检查米面有无虫蛀、鼠咬、霉变现象，包装有无破损。

(h) 检查调味原料是否掺杂掺假，粉饰的现象。

(i) 所有的冷冻品在到达时的温度应该在-13℃以下（检测时的表面温度可以允许达到-5℃，但不能超过），不能出现解冻迹象。供应商的送货车必须有冷冻设备，确保原材料处于冷冻状态。

(g) 供应商的卫生检疫证明（或清真证明）应该在包装上有明确地标注，并且与供应商提供的三证一致。产品验货时距生产日期不能超过保质期的三分之一。

(k) 检查鸡蛋是否新鲜，完好无缺，表壳干净没有裂纹。

4.3 肉类加工间卫生控制安全管理制度

(a) 工作衣、帽穿戴整齐后方可进入操作间。

(b) 工作前应彻底清洗双手，工作中接触不洁物品后，应重新洗手。

(c) 动物性食品原料在加工之前先从感官性状检查是否有异常。

(d) 去掉血块、毛、异物、可视病灶，以及有害腺体。

(e) 冷冻食品原料应先解冻后检查。

(f) 所有食品原料加工后不得落地存放，应放入固定的清洁容器内离地存放，以防污水溅上。

(g) 严格按水产品类、肉类，分池分类，解冻清洗。

(h) 掌握切配原料的均匀度和数量，杜绝浪费。

(i) 加工工具容器、设备是否有锈迹，不得使用生锈、破损、螺丝松动、污秽不洁的设备、用具、容器加工盛放食品。

(j) 食品机械润滑应为食用油，车间内不得存放机油及其它有害有毒物品。

(k) 机器用完后必须清洗干净，检查有无脱落、破损现象，不得有残留食物。

(l) 每餐工作完后，将水池、筐、地面、台面、地沟清洗干净。刀、墩及其它切配工具，清洗干净后备用。

4.4 蔬菜加工间卫生控制安全管理制度

(a) 工作衣、帽穿戴整齐后方可进入操作间。

(b) 工作前应彻底清洗双手。

- (c) 杜绝加工腐烂变质、污秽不洁、混有异物、农药残留超标，以及感官异常的蔬菜。
- (d) 蔬菜应与肉类产品分池清洗，分案加工。
- (e) 蔬菜清洗去掉泥土及非可食部分，消毒冲净，不需要切制的应放入保鲜库。
- (f) 蔬菜先洗后切，保证营养，切配时集中精神，提高速度，禁止嬉笑打闹，避免工伤。
- (g) 刀切好的蔬菜应立即放入烹饪间加工、炒制，存放时间不得超过2小时。
- (h) 所有食品清洗后不得落地存放，都应放在固定的容器内离地存放以防污水溅上。
- (i) 放食品的容器必须要清洗消毒干净，容器内外不得有残留物。
- (j) 加工工具设备是否有锈迹、破损、脱落、螺丝松动的现象。
- (k) 每餐工作结束后将所有用具、容器、设备进行清洗消毒，不得有残渣、积水，食品机械应使用食用油润滑。
- (l) 地面地沟每天清洗，保持干净无异味。

4.5 烹调间卫生控制安全管理制度

- (a) 工作衣、帽穿戴整齐后方可进入操作间。
- (b) 工作前应彻底清洗双手，接触不洁物品后应重新洗手。
- (c) 班前检查所有灶具、厨具有无锈迹、污垢、污迹、松动现象。
- (d) 灶间照明充足，必须装有防爆装置。
- (e) 不得使用发霉、变质、标识不清、虫蛀、鼠咬、色香味异常，以及罐头包装出现胖听、锈听、漏听的调料、调味品。
- (f) 不使用标识不清、感官性状异常的食用油脂，加热后出现异常现象主动停止使用。
- (g) 按专业技术，依照不同的食品操作规范烹饪，掌握火候烧熟煮透，既保证安全，又将营养损失降到最低。出锅后15秒内测量餐食的温度，不得低于75℃，并进行纪录。
- (h) 出锅后的成品必须盛放在专用的清洗消毒后的熟食容器内。
- (i) 品尝口味不得手抓，尝后食物不得再放回锅内。
- (j) 半成品须凉透后方可放入保鲜库内，不得超过12小时使用。
- (k) 原料、半成品应分库码放。所有洗净后及加工成半成品的食品均全部上架、码放整齐，不得直接放在地上。
- (l) 所有工具容器以不同材质区分，生熟食品不得混用。不锈钢的容器为熟食容器，铝制容器为半成品的容器。

(m) 每道菜厨师要挂牌制作，须特殊炒制的应特别注意，如：扁豆。

(n) 每餐后对灶、厨具、地面、水池、地沟等要全面清洗干净。

4.6 洗消间卫生控制安全管理制度

- (a) 工作衣、帽穿戴整齐后方可进入操作间。
 - (b) 重复使用的餐盒洗消必须经过以下工序：餐盒回收，去渣，清洗，药物消毒，冲洗，烘干，装箱
- ①餐盒回收。将重复使用的餐盒在使用后送至餐盒洗刷间。

②去渣。在室内去除餐盒表面的油垢餐渣。

③清洗。将餐盒放入清洗池内，加洗涤剂清洗，并用净水冲。

④药物消毒。将清洗后的餐盒放入消毒池内，消毒液的余氯浓度为250~300ppm，餐盒浸泡消毒时间不少余5分钟。

⑤冲洗。将消毒后的餐盒用净水冲洗干净。

⑥烘干。将冲洗后的餐盒放在专用烘干箱内烘干20~30分钟。

⑦装箱。将烘干后的餐盒装入餐箱，单独存放、防止二次污染。

(c) 检查。对清洗消毒后的餐盒要进行感官检查，表面应达到光、洁、涩、干，发现不符合要求的必须重新清洗和消毒。

(d) 水池、地沟、地面每天下班后必须清理干净，不得有味。

4.7 主食间卫生控制安全管理制度

(a) 上班前要检查食品机械，看螺丝有无松动脱落、破损、污垢、锈迹，其表面及内部是否有食物残渣和异物，并检查管道、阀门是否漏气。

(b) 机械用油必须使用食品级润滑油。

(c) 严格按照机器设备操作规程进行操作，注意安全，避免事故。

(d) 不得使用霉变、虫蛀、鼠咬、感官性状异常，混有异物的原材料。

(e) 检查所用配料及小料有无酸败、异物、掺假、粉饰现象。

(f) 检查所有馅料是否新鲜，有无变质发霉现象。如需要冷藏的馅料必须凉透，豆馅须使用熟食容器盛放。

(g) 所用蛋类必须经过“一选、二泡、三洗、四消毒、五冲净”后方可使用。

(h) 查看即食食品必须使用工具或按卫生规范将手洗净戴一次性手套。

(i) 用具容器设备每餐清洗，熟食容器必须消毒，剩余物品分类入库。

(j) 地沟、地面、水池子每天清洗干净不得有味。

(k) 关闭水、气、电、门窗，确认无误后，方能离开操作间。

(l) 操作人员除穿戴整齐的工作衣帽外，严禁佩戴饰物。

4.8 库房卫生控制安全管理制度

(a) 根据生产用原材料的特点，将其保管场所分为普通仓库、干货库、米库、调味品库、冷藏库(0—4℃)、冷冻库等(—16℃左右)。

(b) 对易腐败的食品要冷藏或冷冻保管。

(c) 食品库房要专库专用，货物码放要做到隔墙离地10cm，严禁堆放其他妨碍食品卫生或品质有毒、有害物质。

(d) 库房内要整齐干净，具有良好的防尘、防蝇、防鼠的措施和良好的使用效果。

(e) 库房中储藏的原材料要遵循“先进先出”的原则，保证原材料在最佳使用期内使用，避免造成浪费。

(f) 库房要定期进行清扫、货物整理、安全使用检查的工作。

4.9 食品安全管理制度

(a) 公司全体职工必须进行食品卫生、食品营养知识培训，经考试合格后方可上岗。

(b) 对公司员工每半年进行健康体检，对新参加工作和临时参加工作的职工必须进行健康体检，取得健康证明后方可参加工作，对凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎、活动性肺结核、化脓性或渗出性皮肤病以及其他患有碍食品卫生疾病的人，不允许参加接触食品的工作。

(c) 进入加工车间前的卫生管理：

- ① 职工必须更换洁净、卫生的工作服、工作帽、工作鞋后方可进入工作间。
- ② 戴工作帽时一定要将头发全部罩在帽子里，决不允许头发露在外，严禁穿着工作服装出厂区。
- ③ 配餐人员必须戴口罩，不得佩戴所有饰品。
- ④ 从其他车间进入配餐间时须进行第二次更衣。
- ⑤ 白色工作服每天清洗、消毒，蓝色工作服每周清洗、消毒二次。
- ⑥ 工作鞋由职工自己保持洁净。
- ⑦ 职工必须搞好个人卫生，勤洗澡、勤剪指甲、勤理发、勤换衣服。

4.10 环境卫生按照“五四”制要求执行，每月定期执行外围和后厨消杀制度。

4.11 餐厅要求

天花板、灯口无尘、无污渍、无蜘蛛网、无吊尘；门窗玻璃清晰明亮、墙壁、挂画无污迹、浮尘；地面无积水、油垢、纸屑、牙签、烟头等杂物；餐台干净无油迹、餐凳横梁干净无尘；餐具、用具无油腻、杂物、污渍。

4.12 设备安全管理

(a) 乙方要严格按照甲方要求使用、爱惜设备、设施，对食堂设备需安排专人看管并在设备按放处展示设备安全操作流程示意图。

(b) 为确保甲方资产的使用安全，乙方应安排专人每天对资产的安全关键控制点进行巡检，并做好设施、设备巡检记录及维护。

(c) 乙方在对甲方资产的使用中，应对资产负责，进行妥善保管和维护，严禁超负荷使用，出现安全隐患时应及时整改并通知甲方。

(d) 服务期满后乙方必须保证所有设备完好，运行正常（已批准报废、正常损耗不计），甲方在合同到期后组织专业人员进行检查、验收，验收不合格的由乙方负责修复至能正常使用。

4.13 消防安全管理

(a) 定期对厨房工作人员进行防火安全教育，做到熟悉所配灭火器性能和使用方法，会报火警，会扑救初起火灾，会逃生自救；所有厨房员工上岗前必须进行《燃气使用操作规程》，《餐厅（厨房）消防安全制度》培训合格，严格按照食堂安全管理制度要求进行岗位操作。

(b) 食堂（厨房）要配备有合格上岗证的电、水、煤气的维修工，经常对食堂（厨房）的水、电、煤气管道、阀门及炉具进行检查，非专业人员不准擅自接拉、改拆电线，煤气管道和电源、气源。

(c) 消防器材配备足够，完好有效，放在固定的位置；不得以任何借口封堵安全出口，占用消防疏散通道，保证安全出口、疏散通道畅通、安全警示标志醒目。

(d) 进入厨房人员严禁携带有毒、易燃、易爆物品，禁止在厨房内进行非食品生产及危害食品安全的操作。

(e) 不准在食堂（厨房）内乱扔烟头、火柴棒，工作人员不准在库房、操作间区域吸烟。

(f) 每次开炉前，必须按《燃气操作规程》，先检查厨房所有燃气阀门，确认全部关闭无误后，与交班记录核对，查看厨房（包括明档）区域无异常情况；再按操作规范使用。

(g) 厨房工作人员下班时，要认真检查厨房区域安全情况，关闭门窗；切断不用电源；拔出厨房机械、电器插头（冰柜除外）；关上全部煤气阀门，并做下班安检记录。

(h) 厨房员工要严格按照安全操作规程使用明火，每班上、下班时都要对全部煤气管道、管道阀门、炉具开关、净化排风系统电源箱检查一次并做安检记录，发现故障及时汇报。

(i) 厨房工程施工需要使用明火、用电时，必须经过严格的申报审批程序，有专人负责安全监控下使用。

(j) 设立消防安全人员，建立每日防火巡查、登记制度，每天对食堂所有场所及消防设施进行安全巡查，并做好记录，就餐时间段进行安全巡视，每周组织人员进行安全检查，每月 25 日前组织管理人员进行安全大检查。

(k) 乙方为食堂安全、卫生、质量、防火、防盗的第一责任人，食堂内不得有住宿人员，必须注意防火、防盗、防毒、防破坏、防事故，认真检查安全隐患，如发现不安全因素要及时报告并采取措

（五）人员要求

5.1 总体要求

(a) 不得聘用禁聘人员从事食品安全管理。（禁聘人员指：被吊销食品相关许可证的单位，其直接负责的主管人员自处罚决定作出之日起五年内不得从事食品生产经营管理工作，及患有痢疾、伤寒、甲型病毒性肝炎、戊型病毒性肝炎等消化道传染病，以及患有活动性肺结核、化脓性或者渗出性皮肤病的人员）。

(b) 食品安全管理人员、从业人员须持健康上岗，建立健康、培训管理档案。

(c) 执行从业人员晨检制度（晨检项目：发热、呕吐、腹泻、咳血、以及咽部、肺部、皮肤化脓性病症等）。患有有碍食品安全上述病症的人员应立即调离工作岗位，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。

(d) 从业人员个人卫生符合卫生要求（操作时应穿戴清洁的工作衣帽，头发不得外露，不得留长指甲、涂指甲油、佩带饰物。专间操作人员应戴口罩。操作前应洗净手部，操作过程中应保持手部清洁，手部受到污染后应及时洗手）。售卖食品时戴口罩、胸卡（工号牌），售卖熟食戴一次性手套。

(e) 开展食品安全管理人员、从业人员、营养师的专题培训。食品安全管理人员原则上每年应接受不少于 40 小时

5.2 人员配置和条件

(a) 项目经理、主管、厨师应具备三年以上日均就餐人数1000人以上的食堂（餐厅）相应岗位工作经验。

(b) 服务员要求身材匀称，相貌端庄、举止文雅大方。

(c) 所有从业人员必须通过当地派出所政审并持健康证上岗。

(d) 服务人员着装的款式、颜色必须与采购人协商，并征得采购人的同意。

(e) 中标供应商应确保其派遣人员相对固定，不得无故变更。如确需调整，应征得采购人同意，若

因服务质量不能满足采购人要求、中标供应商原因及其他未经采购人同意的原因发生人员更换，每次将按照项目经理 3 万/人次、厨师长 1 万/人次的标准进行处罚。

（f）中标供应商至少必须配备以下管理与服务人员。（所有人员工资待遇不得违反国家现行有效的《劳动法》规定及苏州市相关要求）

★1）人员配置：不少于28人，若低于28人的投标将作无效标处理。

2）一共28人，（项目经理1人，主管1人，厨师长1人，厨师3人，荤切1人，面点师1人，点心师助手1人，领班3人，服务员13人，咖啡吧2人（领班1人，服务员1人），小卖部1人（服务员1人））

5.3 项目经理：

全面负责甲方的餐饮服务管理及食品供应的各项工作，有较强的协调沟通的能力。

- a. 制定并组织实施餐饮部的一切业务工作计划。
- b. 监督推广本部门的各项正规化管理制度。
- c. 考核直接下级部门经理及主管的品行业绩并实施激励和培训。
- d. 定期召开本部门的例会，成本控制及预算会议。
- e. 检查本部门的工作情况，信息反馈和一切安全卫生和服务工作。
- f. 制定和改进各项工作，管理的新计划、新措施。
- g. 与厨师长一起进行固定菜单和变动菜单的筹划与设计，不断推出新的菜肴品种。
- h. 对餐饮采购，经收和储存进行管理与控制，降低成本浪费。
- i. 督促厨师长对厨房生产进行科学管理，健全厨房组织，合理进行布局，保证菜肴质量，减产生产中的浪费，调动厨房工作人员积极性。
- j. 加强餐饮日常管理，提高对客服质量，培养厨师长、前厅主管的管理督导水平。
- k. 每周与厨师长、采购员一起巡视市场，检查储藏室、冷库等，了解存货和市场行情。
- l. 发挥全体员工的积极性，监督本部门培训计划的实施，实施存放的激励手段。

5.4 主管：

- a. 积极贯彻执行公司管理制度，并督导下属认真执行。
- b. 开餐时间坚持在餐厅巡查，热情待客，妥善处理客人抱怨及突发事件，发现和纠正服务中出现的问题，提高服务满意度。
- c. 开餐前检查本部门卫生，餐前准备及各岗位人员工作状态情况，保证营运的顺利进行。
- d. 负责前厅的工作安排，分配各员工责任区域，员工考勤，做好员工的排班休假，交接班安排，使人力资源合理化，确保服务工作正常运转。
- e. 组织召开前厅每天班前会，激励员工，强调注意事项，同时了解员工思想动态，让员工保持充分的激情工作。
- f. 随时检查员工的仪容仪表，按公司员工形象严格要求，维护企业对外形象。
- g. 做好员工的培训工作，对下属热情帮助。耐心指导。
- h. 闭餐后检查餐厅卫生，收拾是否符合要求，餐厅内一切电源、电气、气阀是否已关闭，合格后方能下班。

5.5 厨师长：

- a. 负责安排及监督厨师和厨工的日常工作。
- b. 负责编写每周食谱及伙食的调配。
- c. 负责高级职员就餐的炒菜工作，及紧急炒菜任务。
- d. 负责协助饭堂主管验收所到厂的食品原料的质量与数量。
- e. 负责每天领导全体人员按标准搞好各区域清洁工作。
- f. 负责掌握当天菜的份量，菜不够时能及时补菜并保证不断餐。
- g. 负责控制成本，减少浪费。
- h. 负责饭堂主管不在时行使饭堂第一行政权力。
- i. 完成上级交给的其它任务

5.6 厨师：

- a. 负责食品摆放、配菜、炒菜、盛菜等工作。
- b. 负责控制好菜的份量，缺菜时及时补菜。
- c. 负责按照规定就餐标准，控制好菜量，保持餐台量的充足。
- d. 负责每天搞好各区域清洁工作。
- e. 负责每天对原物料进行接收、贮存、保鲜。
- f. 负责编写每周菜单。
- g. 完成上级交给的其它任务。

四、 投标人需要考虑的因素

- （一）对低值易耗品和日常保洁用品采用全包方式，中标供应商采购并承担相应费用。
- （二）采购人提供中标供应商员工的住宿场所。
- （三）采购人只负责免费提供承包经营场地，不负责其它承包服务费，期间所产生的水电燃气费用由中标供应商自行承担。

五、本项目总体目标与要求

- （一）本项目管理与服务总体目标
- 1. 达到全国管理示范水平的标准；
- 2. 有效投诉率0.2%以下；
- 3. 有效投诉处理率达100%；
- 4. 房屋及公共配套设施、设备完好率98%以上；
- 5. 利用现代化管理手段对本项目管理与服务进行管理100%；
- 6. 消防管理通过政府规定，年检完好率100%；
- 7. 餐饮卫生符合国家标准，无饮食事故；
- 8. 餐饮服务就餐人员满意率达到80%以上；

（二）本项目管理与服务总体要求

1. 中标供应商根据有关管理法规和与采购人签订外包服务合同，对该项目实行统一管理，综合服务，自主经营，自负盈亏；
2. 中标供应商须制定并提供员工管理服务规范要求及确保服务质量达标的具体措施；
3. 采购人除按合同明确规定由采购人支付的相关费用外，本项目管理各项费用开支均由中标供应商自行承担；
4. 供应商对采购人提供的房产、场地、餐具炊具、厨具设备、餐费刷卡系统、桌椅等设施设备要爱护、珍惜，在交接前应认真查验并办理交接手续，若有遗失、损坏等应负责赔偿或修复。
5. 中标供应商应严格执行国家有关法律法规以及与采购人签定的本项目外包服务合同，自觉接受行业主管部门的监管，因违法或违约造成的一切法律责任，由中标供应商自行承担；
6. 中标供应商必须每三个月向采购人监督管理部门汇报一次服务具体情况、收集项目改进意见和建议。

六、本项目有关说明

（一）若因中标供应商专项资质原因确需将某项专业项目分包给其他具备相应资质单位，必须事先征得采购人书面同意。

（二）采购人在适当时候对该外包服务项目进行考核评比，如达不到上述要求，则可终止服务合同，由中标供应商承担违约和赔偿责任。

（三）设备维修配件、设备检测所需费用由中标供应商提供。

（四）中标供应商实施管理服务自用的各类设施、设备、工具等，均由中标供应商负责提供并自行承担费用；

（五）中标供应商对本次投标所报各类人员不得拖欠工资，否则由此导致的一切后果由中标供应商负责；采购人对此完全免责。

七、注意事项

供应商使用的标准必须是国际公认或国家、或地方政府颁布的同等或更高的标准（供应商必须列表将明显的差异详细说明），如供应商使用的标准低于上述标准,评标委员会将有权不予接受，采购人有权拒绝其投标。

八、服务期限要求

（一）服务期限：三年，自合同签订之日起。合同一年一签。

（二）中标供应商必须至发布中标公告之日起7个日历日内与采购人签订合同，签订合同后5个日历日内中标供应商的人员应进场。

九、特别说明

（一）本项目实施过程中如发生人身安全事故、劳动纠纷、知识产权等与本项目有关的所有责任均由中标供应商承担。

（二）本项目实施过程中如因中标供应商原因出现食物中毒、安全事故等责任事故、损害研究所员工研究生身体健康和影响研究所声誉的情况，视作违约，采购人有权单方面终止合同，供应商须支付违

约金计人民币叁拾万元，并承担由此造成的一切法律责任和经济损失。

（三）本项目实施过程中采用评分考核制，相应的奖惩细则在合同签订时确定。

（四）本项目实施过程中，中标供应商必须按本磋商文件的规定满配管理与服务人员。项目实施开始时中标供应商应向采购人提交管理与服务人员名单及简要介绍，实施过程中如发生人员变动，中标供应商应及时向采购人提交变更情况。采购人将定期或不定期对此进行核查，核查结果纳入评分考核，情况严重的视为违约。

十、厨房设备的检修标准和养护

采购人提供已有的设备（设施设备以现场踏勘为准，签订合同时，双方清点确认），因就餐模式更改或者新增花样餐模式需要购置设备均由供应商自行采购，咖啡吧设备均由供应商提供。供应商需要安排专业人员对已有设备进行维护和保养，确保设备正常运行。（提供相关维修条件证明，包括但不限于：人员证书、维修检测设备的说明以及发票、相关的业绩证明（可以是用户盖章证明、或者维保合同证明）

检修的频次与要求

厨房设备按要求分为每日、每月、每年

项目	频次	内容
厨房设备	每日	按相关规定巡查各管道阀门有无泄漏，并做出相应处理 检查燃气表压力，是否在正常值范围内 检查各设备使用情况，发现异常立即处理 检查厨房各给排水管道，保障给排通畅
	每月	检查油烟净化系统运行情况，保证净化效果达到国家标准 检查燃气管道与阀门及仪表，发现异常立即处理 检查各厨房设备，检查厨房排水沟及排水管，通知第三方及时清理隔油池
	每年	检测燃气仪表，保证其精度达到国家标准和要求 检测油烟净化系统，保证其排放达到环保要求和标准 检查隔油池，保证其排放达到国家标准和要求 清理厨房排水沟，保证无杂物、排水通畅 检查厨房各设备、配电箱，

专业养护要求与标准

厨房设备设施维护保养做到常态化，发现问题维修，不带故障操作。达到国家及行业标准，合格率100%，事故率0%。

每月保养内容

蒸柜：转动活动润滑无锈蚀，操作方便各部分无泄漏。、

大小炒炉、汤炉：各炉燃烧状态正常，煤气制动开关操作方便并无任何泄漏，水质密封无滴漏。

电器、炉具：电气部分无灼烧痕迹，电压正常无波动，开关部分把手不能残缺不全。

柜盘台类：设备各部分螺丝齐全，外观整洁，操作方便，无障碍，不得有开口伤手，不得缺损带病运转。

手推车类：省力、安全、结实、干净。

风柜：调整马达距离，更换加油嘴或开盖加满油，防止锈斑扩大。

管道：及时更换法兰、补漆、封油或增设接油盘。

外置设备维护保养

外置设备有：切片机、绞肉机、和面机、果汁机、咖啡机、微波炉、电热汤池柜、静电油烟净化器、消毒柜、炉头风机、洗碗机、抽气风柜、风柜马达、四门高身雪柜、双门高身雪柜、双门平台雪柜等。

标准：各设备运行正常，声音正常无明显噪音。

厨房排油烟系统年度维护保养

做好厨房排油烟系统每季度维护保养。

#十一、乙方承诺将净利润控制在 5%以内，同意研究所每月核查收入和支出账目。利润核算方法：总收入减去食物成本、人工费、能源费、税金、设备折旧以及耗材费除以总收入。

第二包

一、项目概况

本次采购是向社会征集承包服务项目，项目地址位于中国科学院苏州工业园区纳米技术与纳米仿生研究所（苏州工业园区若水路 398 号），本标段包含食堂一个，便利店（筹备建设）一个。二期食堂位于 D 栋 2 层，建筑面积 920 平方米；便利店（筹备建设）位于 D 栋 2 层，建筑面积 70-100 平方米。食堂设备设施齐全，水、电、天然气等配套设施齐全。食堂，便利店服务整体采购，不分别委托服务。

预计早餐就餐人数：150人；中餐就餐人数：500人；晚餐就餐人数：200人（早餐、晚餐根据客流及需求协调运营）

二、服务期限：自合同签订之日起三年，合同一年一签，根据中标供应商服务考核情况，决定是否续签。

三、采购内容及要求

（一）委托服务运行方式

★1. 通过招标确定中标人，代替甲方办理食堂运营的相关一切证件和手续，承担食堂运行的主体责任，对其经营食堂的食品安全工作全面负责。组织专业的团队（主要包括项目驻场经理、厨师、面点

师、服务、勤杂工等)对食堂进行管理、经营,面向全体员工和研究生等,提供早、午、晚餐加工制作、中式快餐、面食、商务简餐、风味小吃及热饮咖啡等服务;根据成本定价,服务及价位优于周边同类食堂。

2. 确保餐饮安全卫生,安全卫生零责任事故,食品原辅材料食品原辅材料源头可追溯,采购必须定点定牌,相关的质保书、检测报告须存档保存。

3. 食堂运营采用“零租赁”,采购人不收取供应商承包费、管理费等。采购人向供应商免费提供已有的场地、房产、餐具炊具、厨具设备和餐费刷卡系统等供食堂运营,(提供主体灶台,售餐台(含保温台),抽排烟设备、蒸饭设备等)、附属设备(空调系统、冰箱、桌椅等),设施设备以现场踏勘为准,签订合同时,双方清点确认,之后每月 5 号前对采购人提供的设施设备和耗材进行盘点。食堂、便利店统一使用苏州纳米所的餐卡消费系统;苏州纳米所提供食堂消费机,卡、本金由苏州纳米所负责管理;现金充值由中标人管理。

4. 供应商为更好运营食堂,经采购人同意后,可对食堂进行装修及设备投入,实行“来装去留”原则,即经采购人批准后,投标人所有装修装饰及设备投入,采购人无偿使用,合同到期时,投标人投资的动产在不得破坏现状的情况下,由投标人自行处理,否则设施设备及装修投入归采购人所有,采购人不承担任何补偿费用。

5. 供应商须自觉接受采购人的监管,投标时须提交经营分析、菜品毛利率分析和菜品定价原则。供应商对出售的主副食品应合理定价,菜谱一周一定,每月向采购人上报财务报表,如价格须上涨、服务质量标准须调整的,必须书面报采购人同意,采购人将组织价格听证会,同意后方可调整价格。

6. 采购人每季度对食堂运行安全卫生、食品质量、价格、口味满意度进行测评,并把测评结果作为供应商的考核给予相应奖罚、续签或解除承包合同的依据。

7. 食堂运行产生的所有费用为投标人实行独立运营,全成本核算,其他如:食品原辅材料采购费用,水、电、燃气、餐厨垃圾处理,工资、体检、培训和工作服等人员费用,耗材杂费卫生、纸巾、保洁、消毒、清洁等,各种规费,管理费和税金,厨房设备设施维修费等均由供应商承担。餐费由苏州纳米所与投标人按月结算,结算时中标人须开具正规发票,税金由投标人负责,结算时间为每月 10 日。

#8. 供应商拥有一定规模的中央厨房,以及备用厨房设备和餐具耗材等,能随时应对研究所的各种突发状况。保证出现突发状况时如停电停水等情况(除自然灾害外),研究所正常供餐时间的供餐不间断。(提供实物照片、自购发票或者租用协议、设备参数彩页,证明可以满足 1000 人紧急用餐)

#9 供应商拥有一定规模的无公害蔬菜基地,以保障原材料的供应,应对突发情况。(提供实物照片、租地用地证明)

#10. 供应商拥有食品安全检测中心,配置现先进的检测仪器,可以检测农药残留、兽药残留、致病性微生物等。(提供检测仪器实物照片、检测记录、现场照片)

#11 供应商具有引进、运营连锁或品牌便利店经验,为员工提供更好的服务。(提供现场照片,服务合同)

#12 供应商具有酒店、西餐厅等餐饮资源,能提供冷餐会、茶歇会等接待服务。(提供活动现场照片,经营承包合同)

(二) 餐饮服务内容、要求及标准

1. 餐饮服务时间等包括以下内容：

除发生不可预见的需要外，乙方将根据甲方年历，保证每个工作日（国家法定节假日除外）在甲方指定场所内为甲方提供工作餐（中餐）服务，早餐及晚餐根据客流及甲方需求协商调整，如发生不可预见的情况，具体可调整。如有加班，具体协商决定。具体要求如下：

（1）二期餐厅，周一至周五营业，早餐 07：30-08：30，中餐 11：15-13：00；晚餐 18：00-19：30。午餐晚餐可接受 VIP 桌餐预定（提前一天预订）。

（2）便利店，周一至周五营业，7：30-22：00，周六周日营业时间 7：30-14：00

（5）除上述列表中的日常餐饮外的服务为额外服务，将由乙方和甲方另行商定，费用另行结算。

（6）供餐时间可根据甲方的需求进行调整。如果就餐人数或时间有较大变动时，甲方须至少提前一天通知乙方。

（7）菜谱将提前一周预先制定并交甲方认可。特殊情况下，并事先得到甲方的允许，菜谱可根据实际情况更改。

（8）双方约定：如周六、周日甲方偶有临时提供用餐服务的需要，则由甲方应预先通知乙方并预估人数，乙方应提供服务并除餐费外不再另行收取其它费用。

2. 供应的菜品、热饮和商品要求包括：

（1）D 栋二期

1.早餐提供各式湿点及干点供自由选择（价格须甲方确认）

2. 中餐、晚餐提供自选餐供就餐人员零点选择，提供花式餐（砂锅、面食、盖浇饭、煲仔饭等）供自由选择（价格须甲方确认）

备注：

1. 每日菜品不重复，做到形式及品种的多样性，米饭可适当添加供应。

2. 额外收费项目：水果、饮料、中西点心以外菜品等可根据需求自行现场购买；

3. 商务套餐及宴会等，需要提前预定。

4. 供餐时间免费提供多样美味调味品。

5、服务质量要求

5.1 食品质量要求:

5.1.1 主食质量:

（1）供餐时，热食品种保持温热；

（2）食品表面无风干、水浸现象；

（3）蒸活：要求碱量合适，不酸不黄，个头喧腾，分量符合要求，软硬合适，色白型好；

（4）煮活：不生、不糟、不软、不硬、不破；

（5）烙活：火候均匀，不生不糊，厚薄一致，边沿熟透，层次多；

（6）烤活：火候一致，不生不糊；

（7）炸活：碱、盐比例合适，型大量准，没有阴阳面。

5.1.2、冷菜质量：

- (1) 冷荤制作符合“五专”要求，即专人、专室、专用具、专冷藏、专消毒；
- (2) 酱制食品不含过多的汤汁；
- (3) 切配的食品刀口细腻、均匀、搭配合理；凉拌食品汤汁应适度，适时拌制；
- (4) 烹制后的食品完整、不碎、不松散；
- (5) 隔夜熟食必须回锅加热并认真做好记录。

5.1.3、热菜质量：

- (1) 供餐时，热食品种保持温热；
- (2) 菜要先洗后切，注意营养卫生，丁、丝、条、块、片等刀口均匀、厚薄一致、粗细一致；
- (3) 食品保证质量，火候适中，汁芡均匀，咸淡可口，色、香、味、型俱佳；
- (4) 素菜食品即时烹炒，控干过多的汁和水份。

(2) 便利店

- 1.经营范围：正规厂家生产的食品、饮料、日用小商品等。严禁销售烟酒类以及违禁物品。
- 2.装修设计：乙方负责便利店装修及布置，要在便利店及休闲场所安装摄像头，要求全方位覆盖，存储像素至少 200 万，存储期 60 天以上。
- #3.价格不高于同类超市的售卖价格，对于所内职工、学生 8-9 折刷卡折扣。

(三).对餐饮服务有关项目总体要求

(1) 投标方要按照国家《食品卫生法》、《食品卫生标准》、《食品卫生管理办法》等法律法规，制定相应的餐厅管理制度、岗位责任制等规章制度，并要求员工遵照执行，确保食品安全卫生达到国家规定的标准。

#(2) 应严把食品的质量、卫生、安全关，食堂原料、辅料来源可靠，主材除符合国家食品安全标准要求，食品原辅材料采购必须索证使食品原辅材料源头可追溯，相关的质保书、检测报告须存档保存。投标人必须建立出入库登记制度，做到：入库、验收、保管、出库手续齐全；（提供招标公告发布前一个月的上述相关材料的合同以及质保质检文件，以及内部运行文件，否则本条按不符合认定）

(3) 各种主食材料（米面油等）、辅料、调味品及卫生消毒用品、消耗品等必须从正规厂商或商场购入，指定品牌和采购渠道，并提供产品的品牌和采购点的营业执照、经营许可证、餐饮服务许可证、检验报告等材料，保证质量、杜绝使用三无产品、假冒伪劣、过期产品。

(4) 确保素菜不过顿、荤菜不过夜。采购人对食堂日常供应的饭菜品种、质、价、量等实行审核并建立食堂相关信息公示制，对食品原材料的采购、菜单等方面信息进行公布；通过设立监督举报电话、公众意见箱等手段，接受员工及研究生对食堂所供食品品质、量、价等方面的监督。

(5) 采购人有权改变就餐模式，并对花样品种提出要求，中标供应商必须根据季节变化不断推出新品种。每星期菜单必须经双方协商确定。就餐人员满意率达到80%以上。

(6) 加强对餐饮原材料配送供货商的监督，负责对配送质量进行验收。食品留样完备、合规，每餐要留食品小样48小时。

(7) 一经发现投标人在运营过程中违反上述采购规定和承诺，情节严重的采购人有权单方终止合同及扣罚履约保证金，及采用其他惩罚措施的权利。

(四) . 餐饮服务相关标准

为规范食品、食品添加剂和食品相关产品贮存管理，保障公众餐饮安全，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，制定管理制度。

4.1总体要求

- (a) 许可管理
- (b) 不得超出《食品经营许可证》上的许可范围。
- (c) 不得擅自改变许可类别、备注项目及经营地址。
- (d) 没有转让、涂改、出借、倒卖、出租许可证的行为。

4.2 采购食品原料卫生控制安全管理制度

(a) 检查供应商的生产经营卫生许可证及产品的检验报告单；肉类食品向供货方索要检疫证明，并保证肉证一致。

(b) 检查包装食品有无产品名称、数量、批号、生产日期、出厂日期、保质期、厂址及厂名等标志。

(c) 检查食品外观、色泽、气味是否正常，冷冻食品是否有解冻现象。

(d) 检查外包装是否完整清洁，包装材料是否属食品级。

(e) 检查蔬菜的新鲜程度，是否有虫害，以及农药残留是否超标。

(f) 检查运送车辆的车辆是否专用、清洁。

(g) 检查米面有无虫蛀、鼠咬、霉变现象，包装有无破损。

(h) 检查调味原料是否掺杂掺假，粉饰的现象。

(i) 所有的冷冻品在到达时的温度应该在-13℃以下（检测时的表面温度可以允许达到-5℃，但不能超过），不能出现解冻迹象。供应商的送货车必须有冷冻设备，确保原材料处于冷冻状态。

(g) 供应商的卫生检疫证明（或清真证明）应该在包装上有明确地标注，并且与供应商提供的三证一致。产品验货时距生产日期不能超过保质期的三分之一。

(k) 检查鸡蛋是否新鲜，完好无缺，表壳干净没有裂纹。

4.3 肉类加工间卫生控制安全管理制度

(a) 工作衣、帽穿戴整齐后方可进入操作间。

(b) 工作前应彻底清洗双手，工作中接触不洁物品后，应重新洗手。

(c) 动物性食品原料在加工之前先从感官性状检查是否有异常。

(d) 去掉血块、毛、异物、可视病灶，以及有害腺体。

(e) 冷冻食品原料应先解冻后检查。

(f) 所有食品原料加工后不得落地存放，应放入固定的清洁容器内离地存放，以防污水溅上。

- (g) 严格按水产品类、肉类，分池分类，解冻清洗。
- (h) 掌握切配原料的均匀度和数量，杜绝浪费。
- (i) 加工工具容器、设备是否有锈迹，不得使用生锈、破损、螺丝松动、污秽不洁的设备、用具、容器加工盛放食品。
- (j) 食品机械润滑应为食用油，车间内不得存放机油及其它有害有毒物品。
- (k) 机器用完后必须清洗干净，检查有无脱落、破损现象，不得有残留食物。
- (l) 每餐工作完后，将水池、筐、地面、台面、地沟清洗干净。刀、墩及其它切配工具，清洗干净后备用。

4.4 蔬菜加工间卫生控制安全管理制度

- (a) 工作衣、帽穿戴整齐后方可进入操作间。
- (b) 工作前应彻底清洗双手。
- (c) 杜绝加工腐烂变质、污秽不洁、混有异物、农药残留超标，以及感官异常的蔬菜。
- (d) 蔬菜应与肉类产品分池清洗，分案加工。
- (e) 蔬菜清洗去掉泥土及非可食部分，消毒冲净，不需要切制的应放入保鲜库。
- (f) 蔬菜先洗后切，保证营养，切配时集中精神，提高速度，禁止嬉笑打闹，避免工伤。
- (g) 刀切好的蔬菜应立即放入烹饪间加工、炒制，存放时间不得超过2小时。
- (h) 所有食品清洗后不得落地存放，都应放在固定的容器内离地存放以防污水溅上。
- (i) 放食品的容器必须要清洗消毒干净，容器内外不得有残留物。
- (j) 加工工具设备是否有锈迹、破损、脱落、螺丝松动的现象。
- (k) 每餐工作结束后将所有用具、容器、设备进行清洗消毒，不得有残渣、积水，食品机械应使用食用油润滑。
- (l) 地面地沟每天清洗，保持干净无异味。

4.5 烹调间卫生控制安全管理制度

- (a) 工作衣、帽穿戴整齐后方可进入操作间。
- (b) 工作前应彻底清洗双手，接触不洁物品后应重新洗手。
- (c) 班前检查所有灶具、厨具有无锈迹、污垢、污迹、松动现象。
- (d) 灶间照明充足，必须装有防爆装置。
- (e) 不得使用发霉、变质、标识不清、虫蛀、鼠咬、色香味异常，以及罐头包装出现胖听、锈听、漏听的调料、调味品。
- (f) 不使用标识不清、感官性状异常的食用油脂，加热后出现异常现象主动停止使用。
- (g) 按专业技术，依照不同的食品操作规范烹饪，掌握火候烧熟煮透，既保证安全，又将营养损失降到最低。出锅后15秒内测量餐食的温度，不得低于75℃，并进行纪录。
- (h) 出锅后的成品必须盛放在专用的清洗消毒后的熟食容器内。
- (i) 品尝口味不得手抓，尝后食物不得再放回锅内。
- (j) 半成品须凉透后方可放入保鲜库内，不得超过12小时使用。

(k) 原料、半成品应分库码放。所有洗净后及加工成半成品的食品均全部上架、码放整齐，不得直接放在地上。

(l) 所有工具容器以不同材质区分，生熟食品不得混用。不锈钢的容器为熟食容器，铝制容器为半成品的容器。

(m) 每道菜厨师要挂牌制作，须特殊炒制的应特别注意，如：扁豆。

(n) 每餐后对灶、厨具、地面、水池、地沟等要全面清洗干净。

4.6 洗消间卫生控制安全管理制度

(a) 工作衣、帽穿戴整齐后方可进入操作间。

(b) 重复使用的餐盒洗消必须经过以下工序：餐盒回收，去渣，清洗， 药物消毒，冲洗，烘干，装箱

①餐盒回收。将重复使用的餐盒在使用后送至餐盒洗刷间。

②去渣。在室内去除餐盒表面的油垢餐渣。

③清洗。将餐盒放入清洗池内，加洗涤剂清洗，并用净水冲。

④药物消毒。将清洗后的餐盒放入消毒池内，消毒液的余氯浓度为250~300ppm，餐盒浸泡消毒时间不少余5分钟。

⑤冲洗。将消毒后的餐盒用净水冲洗干净。

⑥烘干。将冲洗后的餐盒放在专用烘干箱内烘干20~30分钟。

⑦装箱。将烘干后的餐盒装入餐箱，单独存放、防止二次污染。

(c) 检查。对清洗消毒后的餐盒要进行感官检查，表面应达到光、洁、涩、干，发现不符合要求的必须重新清洗和消毒。

(d) 水池、地沟、地面每天下班后必须清理干净，不得有味。

4.7 主食间卫生控制安全管理制度

(a) 上班前要检查食品机械，看螺丝有无松动脱落、破损、污垢、锈迹，其表面及内部是否有食物残渣和异物，并检查管道、阀门是否漏气。

(b) 机械用油必须使用食品级润滑油。

(c) 严格按照机器设备操作规程进行操作，注意安全，避免事故。

(d) 不得使用霉变、虫蛀、鼠咬、感官性状异常，混有异物的原材料。

(e) 检查所用配料及小料有无酸败、异物、掺假、粉饰现象。

(f) 检查所有馅料是否新鲜，有无变质发霉现象。如需要冷藏的馅料必须凉透，豆馅须使用熟食容器盛放。

(g) 所用蛋类必须经过“一选、二泡、三洗、四消毒、五冲净”后方可使用。

(h) 查看即食食品必须使用工具或按卫生规范将手洗净戴一次性手套。

(i) 用具容器设备每餐清洗，熟食容器必须消毒，剩余物品分类入库。

(j) 地沟、地面、水池子每天清洗干净不得有味。

(k) 关闭水、气、电、门窗，确认无误后，方能离开操作间。

(1) 操作人员除穿戴整齐的工作衣帽外，严禁佩戴饰物。

4.8 库房卫生控制安全管理制度

(a) 根据生产用原材料的特点，将其保管场所分为普通仓库、干货库、米库、调味品库、冷藏库（0—4℃）、冷冻库等（—16℃左右）。

(b) 对易腐败的食品要冷藏或冷冻保管。

(c) 食品库房要专库专用，货物码放要做到隔墙离地10cm，严禁堆放其他妨碍食品卫生或品质有毒、有害物质。

(d) 库房内要整齐干净，具有良好的防尘、防蝇、防鼠的措施和良好的使用效果。

(e) 库房中储藏的原材料要遵循“先进先出”的原则，保证原材料在最佳使用期内使用，避免造成浪费。

(f) 库房要定期进行清扫、货物整理、安全使用检查的工作。

4.9 食品安全管理制度

(a) 公司全体职工必须进行食品卫生、食品营养知识培训，经考试合格后方可上岗。

(b) 对公司员工每半年进行健康体检，对新参加工作和临时参加工作的职工必须进行健康体检，取得健康证明后方可参加工作，对凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎、活动性肺结核、化脓性或渗出性皮肤病以及其他患有碍食品卫生疾病的人，不允许参加接触食品的工作。

(c) 进入加工车间前的卫生管理：

① 职工必须更换洁净、卫生的工作服、工作帽、工作鞋后方可进入工作间。

② 戴工作帽时一定要将头发全部罩在帽子里，决不允许头发露在外，严禁穿着工作服装出厂区。

③ 配餐人员必须戴口罩，不得佩戴所有饰品。

④ 从其他车间进入配餐间时须进行第二次更衣。

⑤ 白色工作服每天清洗、消毒，蓝色工作服每周清洗、消毒二次。

⑥ 工作鞋由职工自己保持洁净。

⑦ 职工必须搞好个人卫生，勤洗澡、勤剪指甲、勤理发、勤换衣服。

4.10 环境卫生按照“五四”制要求执行，每月定期执行外围和后厨消杀制度。

4.11 餐厅要求

天花板、灯口无尘、无污渍、无蜘蛛网、无吊尘；门窗玻璃清晰明亮、墙壁、挂画无污迹、浮尘；地面无积水、油垢、纸屑、牙签、烟头等杂物；餐台干净无油迹、餐凳横梁干净无尘；餐具、用具无油腻、杂物、污渍。

4.12 设备安全管理

(a) 乙方要严格按照甲方要求使用、爱惜设备、设施，对食堂设备需安排专人看管并在设备按放处展示设备安全操作流程示意图。

(b) 为确保甲方资产的使用安全，乙方应安排专人每天对资产的安全关键控制点进行巡检，并做好设施、设备巡检记录及维护。

(c) 乙方在对甲方资产的使用中，应对资产负责，进行妥善保养和维护，严禁超负荷使用，出现安全隐患时应及时整改并通知甲方。

(d) 服务期满后乙方必须保证所有设备完好，运行正常（已批准报废、正常损耗不计），甲方在合同到期后组织专业人员进行检查、验收，验收不合格的由乙方负责修复至能正常使用。

4.13 消防安全管理

(a) 定期对厨房工作人员进行防火安全教育，做到熟悉所配灭火器性能和使用方法，会报火警，会扑救初起火灾，会逃生自救；所有厨房员工上岗前必须进行《燃气使用操作规程》，《餐厅（厨房）消防安全制度》培训合格，严格按照食堂安全管理制度要求进行岗位操作。

(b) 食堂（厨房）要配备有合格上岗证的电、水、煤气的维修工，经常对食堂（厨房）的水、电、煤气管道、阀门及炉具进行检查，非专业人员不准擅自接拉、改拆电线，煤气管道和电源、气源。

(c) 消防器材配备足够，完好有效，放在固定的位置；不得以任何借口封堵安全出口，占用消防疏散通道，保证安全出口、疏散通道畅通、安全警示标志醒目。

(d) 进入厨房人员严禁携带有毒、易燃、易爆物品，禁止在厨房内进行非食品生产及危害食品安全的操作。

(e) 不准在食堂（厨房）内乱扔烟头、火柴棒，工作人员不准在库房、操作间区域吸烟。

(f) 每次开炉前，必须按《燃气操作规程》，先检查厨房所有燃气阀门，确认全部关闭无误后，与交班记录核对，查看厨房（包括明档）区域无异常情况；再按操作规范使用。

(g) 厨房工作人员下班时，要认真检查厨房区域安全情况，关闭门窗；切断不用电源；拔出厨房机械、电器插头（冰柜除外）；关上全部煤气阀门，并做下班安检记录。

(h) 厨房员工要严格按照安全操作规程使用明火，每班上、下班时都要对全部煤气管道、管道阀门、炉具开关、净化排风系统电源箱检查一次并做安检记录，发现故障及时汇报。

(i) 厨房工程施工需要使用明火、用电时，必须经过严格的申报审批程序，有专人负责安全监控下使用。

(j) 设立消防安全人员，建立每日防火巡查、登记制度，每天对食堂所有场所及消防设施进行安全巡查，并做好记录，就餐时间段进行安全巡视，每周组织人员进行安全检查，每月 25 日前组织管理人员进行安全大检查。

(k) 乙方为食堂安全、卫生、质量、防火、防盗的第一责任人，食堂内不得有住宿人员，必须注意防火、防盗、防毒、防破坏、防事故，认真检查安全隐患，如发现不安全因素要及时报告并采取措

（五）人员要求

5.1 总体要求

(a) 不得聘用禁聘人员从事食品安全管理。（禁聘人员指：被吊销食品相关许可证的单位，其直接负责的主管人员自处罚决定作出之日起五年内不得从事食品生产经营管理工作，及患有痢疾、伤寒、甲型病毒性肝炎、戊型病毒性肝炎等消化道传染病，以及患有活动性肺结核、化脓性或者渗出性皮肤病的人员）。

(b) 食品安全管理人员、从业人员须持健康上岗，建立健康、培训管理档案。

(c) 执行从业人员晨检制度（晨检项目：发热、呕吐、腹泻、咳血、以及咽部、肺部、皮肤化脓性病症等）。患有有碍食品安全上述病症的人员应立即调离工作岗位，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。

(d) 从业人员个人卫生符合卫生要求（操作时应穿戴清洁的工作衣帽，头发不得外露，不得留长指甲、涂指甲油、佩带饰物。专间操作人员应戴口罩。操作前应洗净手部，操作过程中应保持手部清洁，手部受到污染后应及时洗手）。售卖食品时戴口罩、胸卡（工号牌），售卖熟食戴一次性手套。

(e) 开展食品安全管理人员、从业人员、营养师的专题培训。食品安全管理人员原则上每年应接受不少于 40 小时食品安全集中培训。

5.2 人员配置和条件

(a) 项目经理、主管、厨师应具备三年以上日均就餐人数1000人以上的食堂（餐厅）相应岗位工作经验。

(b) 服务员要求身材匀称，相貌端庄、举止文雅大方。

(c) 所有从业人员必须通过当地派出所政审并持健康证上岗。

(d) 服务人员着装的款式、颜色必须与采购人协商，并征得采购人的同意。

(e) 中标供应商应确保其派遣人员相对固定，不得无故变更。如确需调整，应征得采购人同意，若因服务质量不能满足采购人要求、中标供应商原因及其他未经采购人同意的原因发生人员更换，每次将按照项目经理 3 万/人次、厨师长 1 万/人次的标准进行处罚。

(f) 中标供应商至少必须配备以下管理

★1) 人员配置：不少于27人，若低于27人的投标将作无效标处理。

2) 一共27人（项目经理1人，主管1人，厨师长1人，厨师3人，荤切1人，面点师1人，点心师助手1人，领班3人，服务员13人，便利店2人（店长1人，店员1人）

5.3 项目经理：

全面负责甲方的餐饮服务管理及食品供应的各项工作，有较强的协调沟通的能力。

- a. 制定并组织实施餐饮部的一切业务工作计划。
- b. 监督推广本部门的各项正规化管理制度。
- c. 考核直接下级部门经理及主管的品行业绩并实施激励和培训。
- d. 定期召开本部门的例会，成本控制及预算会议。
- e. 检查本部门的工作情况，信息反馈和一切安全卫生和服务工作。
- f. 制定和改进各项工作，管理的新计划、新措施。
- g. 与厨师长一起进行固定菜单和变动菜单的筹划与设计，不断推出新的菜肴品种。
- h. 对餐饮采购，经收和储存进行管理与控制，降低成本浪费。
- i. 督促厨师长对厨房生产进行科学管理，健全厨房组织，合理进行布局，保证菜肴质量，减产生产中的浪费，调动厨房工作人员积极性。
- j. 加强餐饮日常管理，提高对客服质量，培养厨师长、前厅主管的管理督导水平。
- k. 每周与厨师长、采购员一起巡视市场，检查储藏室、冷库等，了解存货和市场行情。
- l. 发挥全体员工的积极性，监督本部门培训计划的实施，实施存放的激励手段。

5.4 主管：

- a. 积极贯彻执行公司管理制度，并督导下属认真执行。
- b. 开餐时间坚持在餐厅巡查，热情待客，妥善处理客人抱怨及突发事件，发现和纠正服务中出现

的问题，提高服务满意度。

c. 开餐前检查本部门卫生，餐前准备及各岗位人员工作状态情况，保证营运的顺利进行。

d. 负责前厅的工作安排，分配各员工责任区域，员工考勤，做好员工的排班休假，交接班安排，使人力资源合理化，确保服务工作正常运转。

e. 组织召开前厅每天班前会，激励员工，强调注意事项，同时了解员工思想动态，让员工保持充分的激情工作。

f. 随时检查员工的仪容仪表，按公司员工形象严格要求，维护企业对外形象。

g. 做好员工的培训工作，对下属热情帮助。耐心指导。

h. 闭餐后检查餐厅卫生，收拾是否符合要求，餐厅内一切电源、电气、气阀是否已关闭，合格后方能下班。

5.5 厨师长：

a. 负责安排及监督厨师和厨工的日常工作。

b. 负责编写每周食谱及伙食的调配。

c. 负责高级职员就餐的炒菜工作，及紧急炒菜任务。

d. 负责协助饭堂主管验收所到厂的食品原料的质量与数量。

e. 负责每天领导全体人员按标准搞好各区域清洁工作。

f. 负责掌握当天菜的份量，菜不够时能及时补菜并保证不断餐。

g. 负责控制成本，减少浪费。

h. 负责饭堂主管不在时行使饭堂第一行政权力。

i. 完成上级交给的其它任务

5.6 厨师：

a. 负责食品摆放、配菜、炒菜、盛菜等工作。

b. 负责控制好菜的份量，缺菜时及时补菜。

c. 负责按照规定就餐标准，控制好菜量，保持餐台量的充足。

d. 负责每天搞好各区域清洁工作。

e. 负责每天对原物料进行接收、贮存、保鲜。

f. 负责编写每周菜单。

g. 完成上级交给的其它任务。

5.7 便利店店长：

a. 日常经营管理：负责便利店的所有日常经营管理工作，确保店铺的正常运作。

b. 人员管理：包括门店经营指标、人员招募、绩效考核等。

c. 排班和出勤管理：负责店内人员的排班和出勤安排，保证员工按照计划工作。

d. 商品管理：便利店店长负责商品的订货、补货、进货验收、调价、调拨、退换等管理工作，确保商品充足且质量得到保障。

e. 安全管理：负责门店资金、商品、防盗等安全管理，确保店铺安全无隐患。

f. 卫生管理：负责门店日常卫生管理，确保店铺环境整洁。

g. 库存和盘点：组织、实施盘点及日常抽盘工作，并安排盘点后的账、物核对工作。

四、 投标人需要考虑的因素

（一）对低值易耗品和日常保洁用品采用全包方式，中标供应商采购并承担相应费用。

（二）采购人提供中标供应商员工的住宿场所。

（三）采购人只负责免费提供承包经营场地，不负责其它承包服务费，期间所产生的水电燃气费用由中标供应商自行承担。

五、本项目总体目标与要求

（一）本项目管理与服务总体目标

1. 达到全国管理示范水平的标准；
2. 有效投诉率0.2%以下；
3. 有效投诉处理率达100%；
4. 房屋及公共配套设施、设备完好率98%以上；
5. 利用现代化管理手段对本项目管理与服务进行管理100%；
6. 消防管理通过政府规定，年检完好率100%；
7. 餐饮卫生符合国家标准，无饮食事故；
8. 餐饮服务就餐人员满意率达到80%以上；

（二）本项目管理与服务总体要求

1. 中标供应商根据有关管理法规和与采购人签订外包服务合同，对该项目实行统一管理，综合服务，自主经营，自负盈亏；
2. 中标供应商须制定并提供员工管理服务规范要求及确保服务质量达标的具体措施；
3. 采购人除按合同明确规定由采购人支付的相关费用外，本项目管理各项费用开支均由中标供应商自行承担；
4. 供应商对采购人提供的房产、场地、餐具炊具、厨具设备、餐费刷卡系统、桌椅等设施设备要爱护、珍惜，在交接前应认真查验并办理交接手续，若有遗失、损坏等应负责赔偿或修复。
5. 中标供应商应严格执行国家有关法律法规以及与采购人签定的本项目外包服务合同，自觉接受行业主管部门的监管，因违法或违约造成的一切法律责任，由中标供应商自行承担；
6. 中标供应商必须每三个月向采购人监督管理部门汇报一次服务具体情况、收集项目改进意见和建议。

六、本项目有关说明

（一）若因中标供应商专项资质原因确需将某项专业项目分包给其他具备相应资质单位，必须事先征得采购人书面同意。

（二）采购人在适当时候对该外包服务项目进行考核评比，如达不到上述要求，则可终止服务合同，

由中标供应商承担违约和赔偿责任。

（三）设备维修配件、设备检测所需费用由中标供应商提供。

（四）中标供应商实施管理服务自用的各类设施、设备、工具等，均由中标供应商负责提供并自行承担费用；

（五）中标供应商对本次投标所报各类人员不得拖欠工资，否则由此导致的一切后果由中标供应商负责；采购人对此完全免责。

七、注意事项

供应商使用的标准必须是国际公认或国家、或地方政府颁布的同等或更高的标准（供应商必须列表将明显的差异详细说明），如供应商使用的标准低于上述标准,评标委员会将有权不予接受，采购人有权拒绝其投标。

八、服务期限要求

（一）服务期限：三年，自合同签订之日起。合同一年一签。

（二）中标供应商必须至发布中标公告之日起7个日历日内与采购人签订合同，签订合同后5个日历日内中标供应商的人员应进场。

九、特别说明

（一）本项目实施过程中如发生人身安全事故、劳动纠纷、知识产权等与本项目有关的所有责任均由中标供应商承担。

（二）本项目实施过程中如因中标供应商原因出现食物中毒、安全事故等责任事故、损害研究所员工研究生身体健康和影响研究所声誉的情况，视作违约，采购人有权单方面终止合同，供应商须支付违约金计人民币叁拾万元，并承担由此造成的一切法律责任和经济损失。

（三）本项目实施过程中采用评分考核制，相应的奖惩细则在合同签订时确定。

（四）本项目实施过程中，中标供应商必须按本磋商文件的规定满配管理与服务人员。项目实施开始时中标供应商应向采购人提交管理与服务人员名单及简要介绍，实施过程中如发生人员变动，中标供应商应及时向采购人提交变更情况。采购人将定期或不定期对此进行核查，核查结果纳入评分考核，情况严重的视为违约。

十、厨房设备的检修标准和养护

采购人提供已有的设备（设施设备以现场踏勘为准，签订合同时，双方清点确认），因就餐模式更改或者新增花样餐模式需要购置设备均由供应商自行采购，咖啡吧设备均由供应商提供。供应商需要安排专业人员对已有设备进行维护和保养，确保设备正常运行。（提供相关维修条件证明，包括但不限于：人员证书、维修检测设备的说明以及发票、相关的业绩证明（可以是用户盖章证明、或者维保合同证明）

检修的频次与要求

厨房设备按要求分为每日、每月、每年

项目	频次	内容
----	----	----

厨房设备	每日	按相关规定巡查各管道阀门有无泄漏，并做出相应处理 检查燃气表压力，是否在正常值范围内 检查各设备使用情况，发现异常立即处理 检查厨房各给排水管道，保障给排水通畅
	每月	检查油烟净化系统运行情况，保证净化效果达到国家标准 检查燃气管道与阀门及仪表，发现异常立即处理 检查各厨房设备，检查厨房排水沟及排水管，通知第三方及时清理隔油池
	每年	检测燃气仪表，保证其精度达到国家标准和要求 检测油烟净化系统，保证其排放达到环保要求和标准 检查隔油池，保证其排放达到国家标准和要求 清理厨房排水沟，保证无杂物、排水通畅 检查厨房各设备、配电箱，

专业养护要求与标准

厨房设备设施维护保养做到常态化，发现问题维修，不带故障操作。达到国家及行业标准，合格率100%，事故率0%。

每月保养内容

蒸柜：转动活动润滑无锈蚀，操作方便各部分无泄漏。、

大小炒炉、汤炉：各炉燃烧状态正常，煤气制动开关操作方便并无任何泄漏，水质密封无滴漏。

电器、炉具：电气部分无灼烧痕迹，电压正常无波动，开关部分把手不能残缺不全。

柜盘台类：设备各部分螺丝齐全，外观整洁，操作方便，无障碍，不得有开口伤手，不得缺损带病运转。

手推车类：省力、安全、结实、干净。

风柜：调整马达距离，更换加油嘴或开盖加满油，防止锈斑扩大。

管道：及时更换法兰、补漆、封油或增设接油盘。

外置设备维护保养

外置设备有：切片机、绞肉机、和面机、果汁机、咖啡机、微波炉、电热汤池柜、静电油烟净化器、消毒柜、炉头风机、洗碗机、抽气风柜、风柜马达、四门高身雪柜、双门高身雪柜、双门平台雪柜等。

标准：各设备运行正常，声音正常无明显噪音。

厨房排油烟系统年度维护保养

做好厨房排油烟系统每季度维护保养。

#十一、乙方承诺将净利润控制在 5%以内，同意研究所每月核查收入和支出账目。利润核算方法：总收入减去食物成本、人工费、能源费、税金、设备折旧以及耗材费除以总收入。