

服务要求及服务标准

一、项目内容

常州市天宁区雕庄街道社区卫生服务中心供餐服务项目，供应商主要为采购人提供早餐、午餐及晚餐配送服务。餐食标准及收费如下：

1. 工作日套餐

序号	餐别	单价限价	预估份数	菜品
①	早餐	5 元/天/份	5 份/天（法定节假日及周末约 3 份/天）	点心品种：面条，水饺，稀饭，馄饨，等早餐品种。
②	午餐	17 元/天/份	75 份/天（周六约 50 份/天，周日约 20 份/天，法定节假日约 20 份/天）	二大荤一小荤 一素菜+水果，汤和米饭免费供应。
③	晚餐	17 元/天/份	10 份/天	二大荤一小荤一素菜+水果，汤和米饭免费供应。

备注：

①套餐费用由采购人按月按实际发生数量支付给成交供应商。

②以上预估份数为工作日情况下预估份数，非工作日仅值班人员用餐。

2. 顾客自选餐

每天用餐人数约 7-8 人。供应商自主定价，顾客自由选取由供应商配送至社区卫生服务中心，餐费由供应商直接向顾客收取。

二、满意度考核要求

每月进行 1 次员工满意度调查，满意度须平均达到 70%及以上。结算时按职工满意度调查表进行核算，70%以上满意则按实际费用结算，60%以上满意则按 90%结算，50%以上满意则按 80%结算，以此类推。职工对配送服务满意度低于 70%，即终止合同履行。

三、其他要求

1.对供应商的整体服务要求

餐饮制作符合《中华人民共和国食品安全法》、《餐饮业食品卫生管理办法》、《集体用餐卫生管理规定》要求，具备健全的《食品卫生安全管理制度》、《从业人员安全管理培训制度》、《食品采购、验收、储存、加工制度》、《食品供应及配送制度》、《食品留样制度》、《餐具、工用具清洗、消毒、保洁制度》、《设施设备保养与环境卫生管理制度》、《食品中毒及其他食源性疾患突发性事件应急处理制度》、《节能减排管理制度》、《食品安全自检自查和责任追究制度》等相关职工用

餐及配送服务作业制度；

供应商应当保证餐食质量，食品变质变味等有安全质量问题的，应当全部收回并销毁；

供应商不得加工隔餐的剩余食品，不得制售冷荤凉菜食品；

供应商应当保证按时提供餐食；

供应商应当预先做好应急预案，对因交通、卫生、天气等原因影响供餐的紧急情况妥善处置；

根据单位情况制定供餐方案（包括如何统计人数和如何收费），要求详细阐述营养搭配，职工及患者就餐的管理和餐后卫生消毒方案说明；

供应商应按规定进行食品留样，并将留样食品冷藏保存四十八小时以上，以备追索与查验。

供应商应在食品烹饪后2小时内完成所负责区域内的供餐任务。

2. 人员配置基本要求：

项目经理1名，有2年以上餐饮项目经理经历，一经确认服务期间不得更换。如需更换，必须更换为综合条件不低于磋商文件规定条件或响应文件响应条件的项目经理，经采购人同意后方可更换。

供应商投入本项目从业人员必须与供应商签订劳动用工合同，按国家有关规定为员工缴纳各项法定社会保险，除了卫生部门有组织的培训以外，每季度对从业人员、管理人员进行一次食品安全培训，确保他们掌握有关食品卫生的基本要求。

所有从业人员必须取得《健康证》持证上岗，厨师必须持《厨师证》上岗，从业人员每年必须进行健康检查，如体检不合格不允许上岗，体检结果证明复印件由成交供应商报采购人备案。

供应商必须每日对从业人员进行晨检，密切观察和详细询问从业人员健康状况，并做好记录。晨检中发现从业人员患有发热、咳嗽、腹泻、化脓性或渗出性皮肤病、各类消化道传染病及其他有碍食品卫生的疾病的，不得参加有关餐食加工、生产、制作及配送工作，并督促其及时接受治疗，恢复健康后方可上岗。发现传染性疾病发生时，必须及时控制传染源，切断传播途径，保护易感人群，并立即上报有关部门及采购人。

从业人员应有良好的个人卫生习惯。必须做到：工作前、处理食品原料后、便后用肥皂及流动清水洗手；接触直接入口食品之前应洗手消毒；穿戴清洁的工作衣、帽，并把头发置于帽内；不得留长指甲、涂指甲油、戴戒指加工食品；不得在食品加工和销售场所内吸烟。

从业人员应做到供餐及时，对职工、患者用餐过程中反映的问题能够积极予

以解决或进行反馈。对职工、患者反馈的意见和建议要有记录备查。

供应商在中标后，应严格按照响应文件内配置的人员进行服务工作，期间针对本项目有人员变动的，应书面向采购人告知备案。

3. 食品采购、验收、储存及加工要求：

供应商必须严格把好食品的采购关，严禁采购腐败变质、有害有毒、未经校验或检验不合格、超过保质期或其他不符合卫生标准和要求食品。采购食品原材料应到持有卫生许可证的生产者处采购，并应按照国家有关规定进行索证，包括生产者的卫生许可证、检验合格证、化验单；肉类及其制品的兽医部门检疫合格证；进口食品及其原料的口岸卫生监督部门检验合同证等。同时供应商应具备相对固定食品采购的场所，以保证其质量。

供应商应严格食品验收过程，对采购食品的品名、数量、价格、检验检疫证件、感观性状逐一检验，并每日做好验收记录，并对上述资料存档备查。

食品储存库房由专人管理，并定期检查，处理变质或超保质期食品。食品保存应分类、分架、离地隔墙，防止虫叮鼠咬，并标明进货日期，先进先出。食品储存库房禁止存放有毒、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。

每日配送的营养餐必须当日当餐加工，不得订购隔餐的剩余食品，不得订购冷荤凉菜食品。对超过保质期限的食品原料、调料等，一律停止使用。

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。

食品加工按规范进行：荤素食品清洗切配分开；生熟容器有明显的标记；烹饪时烧煮透；不准制售冷荤、凉菜。食品加工的操作流程合理，防止交叉污染。

食品添加剂应当按国家卫生标准和有关规定使用。加工熏、烤、炸类食品时要采取措施，防止烟中致癌物的污染。

食品在烹饪后至食用前一般不超过2个小时。剩余食品不得隔顿使用，必须销毁。

加工烹饪后的食品分餐分盒时必须在备餐间进行，禁止在其他场所分餐。分餐工作人员进入备餐间前必须进行二次更衣，戴上口罩、工作衣帽，并洗手消毒。闲杂人员不许进入备餐间。

每餐供应的各种菜肴（包括含馅的面制品）应当各取不少于250克的样品分别留置于冷藏设备中保存48小时以上，以备查验。食品留样必须由专人负责，并做好每天的留样记录。

四、其他相关说明

1. 供应商需按照采购人的管理要求进行配送，为采购人职工及患者提供价廉

物美的饭菜。不得将配送服务权私自转让或委托他人，一经发现，采购人有权取消其配送资格，并处违约金 1 万元，如不及时缴纳，将从履约风险保证金中扣除。

2. 供应商工作人员要遵守餐饮法规以及校纪、校规、遵守文明礼仪规范，有良好的服务态度。

3. 《食品经营许可证》、卫生检疫、工作人员健康证换发、伤残疾病等费用均由供应商承担。供餐过程中发生食物中毒事件，由供应商承担全部经济责任和法律责任。

4. 如接到职工及患者的投诉，经查实，供应商应及时整改，视情节轻重给予供应商适当的处罚。

5. 供应商供餐服务所需用工必须符合《中华人民共和国劳动合同法》要求，依法用工，采购人有权对供应商进行监督。如发生用工纠纷，由供应商自行负责。

6. 供应商提供供餐服务前，必须向采购人提供所有本项目管理人员、工作人员的身份证复印件、健康证、人员登记表、卫生安全管理制度、应急预案等材料，否则做违约处理。

7. 为防止意外发生，成交供应商应向采购人交纳安全生产保证金（包含食品安全、安全生产等）1 万元人民币，由成交供应商一次性向采购人支付，合同期满后，如未发生意外，采购人退还成交供应商本金 1 万元人民币。