

---

# 局食堂劳务外包用户需求书

## 一、项目概况

1. 项目名称：局食堂劳务外包
2. 项目地点：广州市白云区广园中路298号
3. 项目规模：每天日常就餐人数约600人

4. 本项目预算金额：每年约人民币 97.92 万元，上述费用已含人员包括成本、利润、税收及负担服务本项目所有员工的工资、奖金、福利、医疗、社保和交通等一切费用。服务期：一年。

5. 中标人须承担为本项目服务员工的工伤、生病住院、意外伤害等费用。

## 二、项目要求

### (一)合作模式

1、该项目实行劳务全外包的合作模式。中标人负责人员派遣、食堂管理服务，招标人每月向中标人支付人员费用（含管理服务费）。

2、招标人将厨房及设备、设施交付中标人使用，中标人按要求进行食堂管理，保障就餐人员的餐饮供应与服务；

3、中标人安排到食堂工作的人员与中标人存在劳动法律关系（包括劳动合同关系，工资保险关系和劳动用工手续等），与招标人仅存在合同管理关系，不存在劳动法律关系。

### (二)管理模式

#### 1、供餐方式

- (1)分餐（托盘分餐、盒饭分餐）
- (2)自助餐
- (3)围餐

#### 2、供餐要求

- (1) 中标人日常餐饮服务要求

- ①、饭菜干净卫生、无杂物、无污物、无怪味等。
- ②、定期更换和调整菜品花样，保证每日不重复。
- ③、根据招标人意见和用餐人员意见，及时对出品、服务作出调整和改善，为采购方和用餐人员出品干净卫生、数量充足、口味俱佳，上档次、够规格的餐品

- ④、每日按时（包含星期六、日和节假日）提供早餐（7:30）、午餐（11:50）、晚餐（17:30）。

- (2)接待用餐（围餐、自助餐）服务要求

- ①、根据招标人通知要求，提前做好接待餐工作准备。

- 
- ②、积极主动协调采购等相关部门和人员备齐接待餐的所需的物品和材料。
  - ③、提前对接待用餐房间进行清理打扫、摆放餐具。
  - ④、厨师按照接待餐标准订制菜单，出品菜式保证色、香、味俱全。
  - ⑤、根据用餐人员多少配备服务人员，在客人用餐期间做好服务工作，待客人用餐结束后收拾好卫生关好门窗、电方可下班。

(3)夜宵服务：招标人由于工作情况需要提供夜宵，中标人必须按要求做好用餐服务

### **3、菜谱要求**

(1) 根据招标人需求，中标人应安排持有营养配餐员三级（高级）证书的营养配餐师每周制定下周菜谱，每餐菜式尽量丰富，要求全荤菜（大荤菜）、荤素菜（小荤菜）、素菜的菜式配备合理。合理编排食谱，做到营养搭配，根据季节经常增加和变换花色品种，品种应力求多样化，同时做到一菜多味的做法，以满足不同地方人员的口味。要求一周菜品基本不重复，兼顾南北口味，根据季节经常增加和变换花色品种。每周四中午12点前提交下周菜谱，经招标人审批后，中标人严格按照菜谱要求制作。若需要调整食品或食材配料，须提前1—2天通知招标人并得到招标人可调整的批复。

(2) 中标人须将每周菜谱在饭堂信息栏公布。

(3) 菜点服务创新：保存反映良好的菜品和点心，每月研发新菜点。根据招标人要求，适当推出特殊项目计划。

### **4、品种要求**

日常标准：

- (1) 早餐供应粥、粉、面、糕点、蛋类等10个品种以上；
- (2) 午餐大荤菜3种、小荤菜5种、蔬菜2种、例汤1种、主食1种、小菜5种（糖水1种时定）；
- (3) 晚餐大荤菜2种、小荤菜3种、蔬菜1种、例汤1种、主食1种；
- (4) 逢星期二、四中午供应炖盅汤

自助餐标准：

大荤菜3种、小荤菜5种、蔬菜2种、例汤1种、主食2种、小菜5种

围餐标准：10人 / 台

大荤菜3种、小荤菜5种、蔬菜2种、例汤1种、主食2种、小菜5种

### **5、食堂工作区域（厨房）卫生及餐具管理要求**

(1)、保持餐具、厨具和操作间卫生干净整洁，餐具用后应彻底清洗并及时消毒，平时存放在消毒柜中；保持干净整洁；

---

(2)、生、熟菜板（刀）要分开，不能混用；操作间每月彻底清理擦洗1次；

(3)、餐具厨具不得外借；严防食物中毒。

#### **6、食堂工作区域（厨房）安全及炊具管理要求**

(1)、使用炊事器具或用具要严格遵守操作规程，防止事故发生。

(2)、严禁带非工作人员进入厨房和保管室，易燃、易爆物品要严格按照规定放置，杜绝意外事故发生。

(3)、定期对炊事器具、特别是煤气罐、煤气灶定期进行维护。

(4)、食堂工作人员下班前，要关好门窗，关闭电源开关，煤气开关等，管理人员要经常督促、检查，做好防盗工作。

#### **7、就餐区域卫生管理要求**

(1)、餐厅保持整洁、干净。窗明几净，物见本色，无灰尘、无污渍，清扫擦拭及时彻底。

(2)、每次用餐完毕后，工作人员需及时打扫卫生、清理垃圾。每周集中进行彻底清扫一遍；包括地面、墙壁、窗户、座椅等，保证始终达到灭鼠灭蝇标准。

#### **8、仓库管理及食品储存要求**

(1)、仓库应保持干燥，不漏雨、不渗水、要防鼠防虫防霉防蟑螂，并严格控制库存的质和量。

(2)、蔬菜应在货架上摊摆，不得挤压，防止闷烂。

(3)、食品按照先进先出、生熟分开的原则分类贮存，并有明显标识、不得混放和乱堆，以免串味、走味或变质。

(4)、鱼肉蛋禽类购入后，除当顿食用外，均要冰箱内存放。

(5)、不得将霉变、腐烂、虫蛀、有毒、超过保质期的食品进行烹制和配餐，防止食物中毒。

#### **9、就餐秩序管理要求**

(1)、根据招标人要求，准时开饭，不得无故推迟和提前，因人为操作失误推迟开饭的情况每月须小于一次。

(2)、根据管理要求，售卖饭菜时服务人员不打人情饭，认真按标准计价收费。

#### **10、食品质量、安全目标要求**

(1) 客户满意度 $\geq 80$ 分；（考核细则见附件）

(2) 货物验收细则；（详见食材验收附件）

---

(3) 食物中毒事故：0

(4) 客户合理投诉：饭菜不熟、开饭不准时、供应不足等涉及面广或事件严重的投诉每季度小于一次；有玻璃、头发、铁丝、石子、小虫等不卫生每季度小于一次；服务态度、个人卫生、环境卫生差等其他情况每月小于一次。

#### **11、人员健康及卫生管理要求**

(1)、中标人应建立食堂工作人员卫生档案。食堂工作人员必须符合餐饮从业人员健康标准并提供有效健康证。

(2)、工作人员要做好个人卫生，工作期间着统一制式工作衣帽，并保持整洁干净，不得留长胡须、长头发（女员工须盘头）、长指甲等。

(3)、患有流行、传染性疾病时应立即报告，暂停接触食物的工作，直到疾病痊愈为止。

(4)、食堂工作人员因自身原因影响正常工作开展或导致招标人利益受损的，招标人有权责令中标供应商限期更换人员

#### **12、中标人必须接受招标人的监督管理，严格遵守单位的各项规章制度**

##### **(三) 费用结算**

管理服务费结算，按中标报价每月结算，以支票或银行转账方式支付。

#### **三、合同签订**

中标人应在中标结果公示结束 10 个工作日内与招标人签订合同，如中标人不按约定时间与招标人签订合同，则视为中标人违约并承担违约责任。

#### **四、食堂设备和厨具移交管理**

1. 中标人应在合同签订后 15 日内向招标人提交食堂移交和接管的实施计划，并派驻食堂管理人员（包括食堂负责人等）。无论中标人人员是否到位，食堂经营管理责任应从食堂交接之日起由中标人负责；

2. 中标人应于食堂设备设施接收时必须进行全面及仔细的检验，以确保符合食堂日常运营管理的正常要求。

3. 中标人对接收后的食堂设备设施使用情况具有监管责任，并做好设备的日常维护，对出现非正常损坏的设备设施负有维修责任。

4. 招标人负责定期保养厨房内的设备、设施及厨房用具等，对出现正常损坏的设备设施负有维修责任，以确保服务正常进行。

5. 交接后设备和厨具人为损坏的由中标人负责维修，丢失的由中标人照价赔偿。

6. 中标人在项目实施过程中须按照餐饮行业的相关规定执行

**五、中标人商务要求（包括但不限于）：**

- 1、中标人已通过 IS09001、IS022000、HACCP 体系认证，并提供证书复印件；
- 2、业绩要求：完成过累计合同总金额不少于 1000 万元，并承接过 500 人以上的国企/政府/学校/事业单位项目不少于 2 个，须提供合同关键页复印件(关键页包括体现合同标的、合同金额、签字盖章页、签署日期等)；获得业主认可和好评的相关资料（如有，请出具表扬信、满意度证明等）；
- 3、近二年来的财务状况、银行资信证明；资产负债表、损益表；审计报告；
- 4、获得工商部门颁发的“守合同重信用企业”证书（如有）；
- 5、中标人获得餐饮行业相关的荣誉（并提供证书复印件）；
- 6、中标人配备营养配餐员三级（高级）证书（提供相关的人员资质证明、公司社保证明）；
- 7、餐厅经理或服务主管必须具备食品安全管理员证书。

**六、项目团队人员人数、任职要求**

- 1、本项目服务团队人数不低于 16 人。
- 2、对中标人驻场员工结构、资质要求如下：

**饭堂工作人员结构、资质要求配置表**

序号	职位	资历	备注
1	餐厅管理人员	酒店餐饮管理 5 年以上经验	提供原单位联系人及电话供招标人核实
2	主厨	具有高级厨师资格证并有 5 年以上本岗位工作经验	提供原单位联系人及电话供招标人核实
3	高级厨师	具有高级厨师资格证并有 3 年以上本岗位工作经验	提供原单位联系人及电话供招标人核实
4	厨师助理（水台）	具较丰富酒店餐饮工作经验	
5	砧板	具有本岗位工作经验	
6	上杂	具有本岗位工作经验	
7	打荷	具有本岗位工作经验	
8	中级以上面点师	具有本岗位工作经验	
9	服务员	具有本岗位工作经验	
10	洗消员	具有本岗位工作经验	

---

**七、服务方案**（按照 B 级以上（含 B 级）的餐饮服务管理要求制定服务方案）

投标人应递交完整的餐厅运营方案，并涵盖如下内容（包括但不限于）：

- （1）公司实力；
- （2）餐饮服务方案；
- （3）项目人员架构设立与人员配备；
- （4）食材料管理；
- （5）食品安全管理方案；
- （6）服务质量保障方案；
- （7）突发事件处理方案；

**注：**1、投标人的营运方案应是投标人自认为能充分满足本项目的营运方案。

2、服务方案应符合行业有关技术规范的有关规定。

3、要求提供组织架构设置方框图，如现场主要管理人员的设置和人数；各支持部门的设置和拟派驻的各岗位和人数。