**2025年均禾街饭堂工作人员服务外包项目**

**用户需求书**

一、项目概况

（一）项目名称:均禾街道办事处食堂工作人员服务外包项目。

（二）项目地点:广州市白云区新石路99号。

（三）项目规模:每天日常就餐人数约300人次。

（四）本项目预算金额:每年约人民币63万元，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。

（五）如乙方外包项目服务人员在履行本合同服务时为本项目服务受到人身损害遭受损失的或因疾病而产生包括但不限于医疗费、护理费等费用的，该损失的赔偿或医疗费、福利费等费用，中标人须承担相关费用

二、项目要求

（一）合作模式

1.该项目实行服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）自助餐。

（2）围餐。

2.供餐要求

（1）中标人日常餐饮服务要求

一、饭菜干净卫生、无杂物、无污物、无怪味等。

二、定期更换和调整菜品花样，保证每日不重复。

三、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。

四、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

一、根据招标人通知要求，提前做好接待餐工作准备。

二、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。

三、提前对接待用餐房间进行清理打扫、摆放餐具。厨师按照接待餐标准订制菜单，出品菜式保证色、香、味俱全。

（3）菜谱要求

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。

（4）品种要求

一、早餐供应粥、粉、面、糕点、蛋类等7个品种以上。

二、午餐大荤菜1种、小荤菜2种、蔬菜1种、例汤1种、主食2种。

三、逢星期一、三中午供应水果，周二、周四供应凉菜，周五供应酸奶。

（5）食堂工作区域(厨房)卫生及餐具管理要求

一、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。

二、生、熟菜板(刀)要分开，不能混用。

三、操作间每月彻底清理洗1次。

四、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

一、使用炊事器具或用具要严格遵守操作规程，防止事故发生。

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

三、定期对炊事器具、特别是煤气罐、煤气灶定期进行维护。

四、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

一、餐厅保持整洁、干净，窗明几净，物见本色，无灰尘、无污，每次彻底用餐完毕后及时清扫，清理垃圾。

二、每周集中进行彻底清扫，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

一、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。蔬菜应在货架上摊摆，不得挤压，防止腐烂。

二、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。

（9）就餐秩序管理要求

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。

（10）食品质量、安全目标要求

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

一、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。

二、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。

三、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，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。

3.费用结算

管理服务费按中标报价每月结算，以公账转账方式支付。

（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。

（五）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7人。

2.对中标人驻场员工结构、资质要求如下：该项目至少7人以上，1位主厨，2位副厨，2位楼面服务人员，2位厨房工作人员，所有人员需有饭堂工作经验，并通过招标人面试才能上岗。