**服务要求及说明**

一、基本概况

潍坊学院安顺校区，坐落于潍坊市潍城区，有在校生2500余人，教职员工200余人。餐厅上、下2层，总面积约4000平方米，独立建筑（一楼学生澡堂）除外。一楼、二楼餐厅主要负责学生日常三餐，教工餐厅负责教职员工午餐及值班餐等。操作间水、电、燃气到位。建有一卡通和手机支付就餐系统售饭。

二、服务期限

实行“1+2”模式。根据学校省市共建工作进展情况，结合安顺校区工作实际，确定合同年限为3年，其中合同期第1年为试用期，试用期满，经综合评定经营情况良好的，考核合格，报请学校研究同意，可继续执行剩余2年经营合同。若考核不合格合同终止，所有提升改造产生的费用、成果以及餐厅经营投入餐饮设施设备等，均无偿移交给采购单位。

三、设备设施管理

1、采购人提供厨房、餐厅现有的设备及用具，由成交供应商使用管理（产权属采购人）。餐厅按规定实行“零租赁”。采购人定期对所拥有的资产进行清点和盘查；成交供应商按采购人提供的物品名称、单价、数量验收后建账，负责使用、管理和维修，如有损毁由成交供应商负责维修或赔偿，并承担相关费用。厨房、餐厅有前期托管公司新上设施设备，成交供应商议价接管。托管期满，成交供应商自行处理自己投入的设备。

2、托管期内，原则上不得对餐厅进行大规模改造，可进行简单的美化、亮化或维修，2023年寒假期间完成，确保春节学期伙食供应。成交供应商如经营需要，可对餐厅就餐环境进行提升改造，须书面报采购人同意后方可施工，最迟在2023年暑假完成；托管期满，采购人将组织人员对房屋设备进行检查，验收合格后方可解除合同，如有未经批准自行改动，必须恢复原状或予以赔偿。合同期满成交供应商改造的不可动部分归采购人所有。

四、经营指标控制与管理

1、成交供应商严格按照经营范围规范经营。实行单方托管、自主经营、独立核算、自负盈亏。

2、成交供应商自行承担缴纳水、电、气等费用。

3、采购人严格控制成交供应商经营餐厅毛利率，基本大伙毛利率不得高于35％，风味小吃毛利率不得高于45％。

4、基本大伙种类及菜品每份菜重量等依照《高等学校学生餐厅伙食结构及成本核算指导意见》执行。

5、工作日，需提供教职工工作午餐。

6、所需大宗食材须全部从山东省高校伙食管理分会潍坊片区的 “原材料联采联供平台” 供应商名录中选择采购或由学校统一招标采购，由学校财务统一付款，餐厅所承担的原材料款每月从经营款中抵扣。学校统一配备验货员、仓库保管员，从源头监督饮食安全、质量和价格，监控毛利率。

五、供应商在经营期间，要做到以下要求：

1.人员用工管理

（1）保证所有从业人员遵纪守法，严格遵守采购人有关规章制度，完成布置的各项任务。

（2）具有从事餐饮行业的高级餐饮行业职业经理人、高级公共营养师、高级食品安全管理师、食品安全管理员、烹调技师等相应证书证明。

项目负责人，要求具有大专及以上学历，高级餐饮业职业经理人。

（3）餐厅工作人员由成交供应商自行招聘和管理，采购人有权对餐厅用工情况进行监督和检查。供应商聘请的员工必须符合《中华人民共和国劳动法》的有关要求，承担餐厅人员工资、福利、社保等费用。

成交供应商所有工作人员入职必须及时交验个人身份证、健康证等。

不准聘用童工、“两劳释放”及有劣迹人员。

供应商应对工作人员进行管理，并进行防疫、防火等各项安全教育。

成交供应商如果发生工伤及其他事故，所有费用及责任由成交供应商承担。

（4）所有从业人员必须持有有效的身份证、健康证，主厨须提供二级及以上厨师证书或行业高等职称，严格遵守个人卫生制度，具有良好的个人卫生习惯。杜绝无证人员以及身体不合格的人员上岗操作。

（5）成交供应商自行承担劳务纠纷的处理等相关经济和法律责任。

（6）成交供应商要对员工的思想道德、业务素质、安全健康、计划生育等进行全面管理，所有人员应规范服务操作程序，做到文明用语、礼貌服务，特别是要尊重少数民族的饮食习惯。

（7）成交供应商要保持人员稳定。人员更换须向采购人备案。

2. 食品安全要求

（1）成交供应商须承诺严格按照《中华人民共和国食品安全法》等有关规定及要求进行经营；

（2）制定食品卫生各岗位人员管理制度及环境卫生包干区域责任状，包括餐具消毒措施、烟道、灶台、隔油池、排污管道清理等方面；

（3）成交供应商自觉接受采购人职能部门的检查、监督、指导及处罚；若发生食物中毒或其他事故，产生的法律责任及需要支出的费用均由成交供应商承担；

（4）成交供应商每天须对所有的产品按规定留样并做好记录；

（5）成交供应商须做好餐具和场所的消毒记录；

（6）成交供应商食品仓库应当分类、分架存放，距离墙壁、地面均在10cm及以上。食品原料使用应遵循先进先出的原则，及时清理销毁变质和过期的食品原料。

（7）净菜与原料分开存放，并应根据场所性质分类存放。

（8）每学期开学前需对餐厅用水进行水质检测并取得合格检测报告。

3.餐厅、厨房的卫生清洁要求

（1）厨房内防蝇、防鼠措施和防尘设施齐全。

（2）连接餐厅的通道干净整洁，地面无积水和油腻，有隔音、隔气装置，设施完好有效。

（3）灶台和橱柜清洁完好，无破损，无油垢，无垃圾，橱柜内各种用具用品摆放有序，无私人用品。

（4）排烟罩清洁完好，罩面、滤油网以及里面的照明灯具均无油垢，有定期擦排烟罩和清洗滤油网的措施。

（5）调料缸干净整洁，各种调料充足，不变质，开餐工作结束时坚持加盖盖好。

（6）砧板清洁，无霉斑积垢，开餐工作结束时，要竖放或置于两面通风处。

（7）刀具清洁无锈迹，有安全的存放刀架，并实行个人保管制度。

（8）冰箱（冰柜、冷藏柜、保鲜柜）清洁完好，有定期的清理和除霜制度，表面无锈迹，无油垢，无破损；冰箱内干净，无积水，无异味，摆放整齐，严格做到鱼肉分开、荤素分开、生热分开、成品和半成品分开；无私人物品，并由专人管理。

（9）操作间、面点间坚持做到“三严”（严格检查进货、严格分开生熟食品、严格消毒各种用具）、“三不入”（未经洗净的生食品不准入内、非有关的人员不准入内、私人的物品不得带入）。

（10）所有炊具、盛器、餐具清洁完好，无破损，无油垢。

（11）食品加工设备完好，无残留垃圾、碎屑，无油腻积垢。

（12）厨房的四壁、天花板干净整洁、无破损，地面、排水沟、无积水、无油垢、无积尘、无垃圾、无破损。

（13）厨房门窗清洁完好，无油垢、无积尘、无破损。

（14）垃圾箱（桶）加盖盖好，四周无散积垃圾，及时清运。

（15）厨房内四害密度控制在标准要求内，有定期的除害打药措施。

（16）厨房内需配备二次更衣室、洗手液、干手机等，售菜区需配备紫外线消毒灯等（17）按照疫情防控要求，定期对环境进行消毒

4.环境卫生要求保障

（1）在下班前，厨房的抹布及所有日用品必须要“84消毒液”浸泡清洗。

（2）冷库每日清洁，每周大清扫，叠放食品要整齐，先列食品先用。

5、能源管理要求

（1）成交供应商应建立严格的水、电、气能源管理制度，合理使用不浪费，并接受采购人的随时监督。

（2）规范内部管理，严格控制各项成本支出，经营毛利率控制在合理范围内。在节假日和学校重大活动期间，要积极配合开展必要的让利或公益活动。

（3）正确对待各项测评活动，并根据测评意见及时改进工作中的不足之处。各项测评的满意率连续二次达不到80%或对测评整改建议拒不执行的，采购人有权扣还经营保证金或终止托管经营合同。

6、餐厅经营方案要求

（1）高、中、低档饮食合理搭配，各种风味菜肴兼备，营养充分，价格适中，能照顾到不同类别师生的需求。

（2）不得进行同行恶性竞争。

（3）成交供应商为餐厅安全、卫生、防火、防盗等第一责任人，应具备相关的应急预案，对相应工作负有直接的组织和管理义务。必须自行做好安全、防盗、防火和食品卫生等工作，如发生失窃、火灾、食物中毒等事故，造成的一切损失由成交供应商自行负责。

7、在经营托管合同期限内成交供应商不得在学期中间自行停业，如确属经营困难，需要停业的，在寒暑假前一个月提出书面报告，经批准后方可停业。

8、成交供应商不得私自转让或变相转让他人，一经发现除限期收回外，支付相应的违约金。

9、成交供应商在收到成交通知书一周内须向采购人缴纳履约保证金人民币壹拾万元整。经营期满时，若成交供应商没有违反合同有关条款约定，所交履约保证金全部无息退还。

10、成交供应商需在签订合同10日内和原餐厅托管服务企业做好交接。

11、成交供应商须承诺签订合同后2个月内为餐厅购买保额不少于2000万元的公众场所责任险及食品安全责任险。

注：以上两个险种均须购买，两个险种总额不少于2000万元。

六、监督与考核

（一）日常检查包括但不限于下列10个表项内容，所罚款项金额由双方合同约定，罚得款将作为学生餐厅饭菜价格平抑基金。

1.产品质量

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 检查标准 | 不合格罚款金额（元） |
| 1\* | 所以食品原料及调料质量合格、不过期、不变质 |  |
| 2 | 各类食品加工制作严格按照程序操作、煮熟煮透、口味合理、咸淡适中 |  |
| 3 | 产品售卖严格按照成本核算，合理定价，保质保量 |  |
| 4\* | 确保食品安全，杜绝所有主副食品中出现污染或发现异物 |  |
| 5\* | 投诉饭菜质量，经查实的 |  |

2.服务质量

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 检查标准 | 不合格罚款金额（元） |
| 1\* | 菜品明码标价，不符合按品种扣款 |  |
| 2\* | 优质服务，不允许与顾客争吵、打骂 |  |
| 3\* | 供餐时间提供免费汤、免费调料及低价菜 |  |
| 4\* | 投诉服务态度，经查实的 |  |

3.食品卫生与安全

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 检查标准 | 不合格罚款金额（元） |
| 1\* | 成品、半成品分开存放，容器有标识，无重叠码放，隔墙离地 |  |
| 2\* | 冰箱内定时除霜，无血水，鱼肉分类按卫生要求放置 |  |
| 3 | 库房防鼠、防虫设备齐全，原料隔墙离地，无过期原料 |  |
| 4 | 食品专库存放，隔墙离地、分类、分架，无过期食品 |  |
| 5 | 餐厅内不准存放有毒有害物品 |  |
| 6 | 厨师使用专用器具品尝菜品 |  |
| 7 | 加工区域无个人物品 |  |
| 8\* | 蔬菜认真清洗、去皮 |  |
| 9\* | 出售饭菜品种按规定进行留验，不符合按品种扣款 |  |
| 10 | 留样柜专用，温度0度-10度，留样菜品每份不少于200克 |  |
| 11 | 添加剂使用规范，有登记 |  |
| 12 | 垃圾处理及废脂回收有固定容器，有标标识 |  |

4.机械设备、用具卫生

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 检查标准 | 不合格罚款金额（元） |
| 1 | 蒸柜、和面机、馒头机等机械设备用后及时清理干净，无陈垢，不符合按件扣款 |  |
| 2\* | 冰箱内无纸箱、麻袋等包装物，非原厂包装食品需放入保鲜盒内，冰箱内使用无盖容器存放原料应加封封保鲜膜 |  |
| 3\* | 冰箱整洁、有标识、生、熟半成品不混放，不存放私人物品 |  |
| 4 | 售饭台清洁，不堆放杂物，售饭机保持清洁 |  |
| 5 | 水池有标识、不混用 |  |

5.餐具、用品卫生

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 检查标准 | 不合格罚款金额（元） |
| 1 | 公用餐具按流程清洗消毒 |  |
| 2 | 洗碗间不得存放食品 |  |
| 3\* | 洗消后的公用餐具无油渍、残渣、积水等，不符合计件扣款 |  |
| 4\* | 餐具、用具等表面检测，大肠菌群不得检出，不符合计件扣款 |  |
| 5 | 餐具、容器不得落地 |  |
| 6 | 餐具存放柜、售饭工具存放柜整洁无杂物 |  |
| 7\* | 筷笼内筷子按大头向上放置，箱内保持清洁 |  |
| 8 | 炊具、用具、容器等洗消干净 |  |
| 9 | 刀箱清洁，有标识，刀具上架 |  |

6.环境卫生

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 、 | 检查标准 | 不合格罚款金额（元） |
| 1 | 卫生责任区整洁（地面、墙面） |  |
| 2\* | 灶具及周边及时清洁 |  |
| 3 | 门窗、门帘、墙壁、电扇、空调、暖气、餐桌椅、洗手设施等完好、清洁 |  |
| 4\* | 配餐间不允许堆放杂物 |  |
| 5 | 纸箱不允许进入食品加工及售卖区域 |  |
| 6\* | 操作间地面无积水，明沟清洁 |  |
| 7 | 垃圾桶有标识、及时盖盖；垃圾及时清运 |  |
| 8 | 更衣室整洁，工作服按时消毒 |  |

7.个人卫生

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 检查标准 | 不合格罚款金额（元） |
| 1\* | 工作人员持健康证上岗 |  |
| 2 | 不留指甲、不涂指甲油、不佩戴饰物、手表、不化浓妆，头发至于发帽内 |  |
| 3 | 工作场所不允许抽烟、随地吐痰 |  |
| 4\* | 上岗穿戴工服，衣帽整洁 |  |
| 5\* | 售饭佩戴口罩、手套、发帽 |  |
| 6 | 售饭前更换工作服、洗手 |  |
| 7 | 去卫生间或离开工作场所需更换下工作服 |  |
| 8 | 工作前、处理食品原料后、便后、接触直接入口食物之前需洗手消毒 |  |
| 9 | 操作、售饭时，不要抠鼻子、挖鼻孔、面对食物打喷嚏等 |  |
| 10\* | 不用手直接抓取成品，不用炒勺品尝菜品 |  |

8.消防安全

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 检查标准 | 不合格罚款金额（元） |
| 1 | 灭火器压力正常、质保期内，分散放置 |  |
| 2 | 消防设施完好、消防栓内设备齐全无其他物品 |  |
| 3 | 消防通道畅通、应急灯维护完好 |  |
| 4 | 电、气重要部位、配电室及有设备的操作间须有消防检查记录 |  |
| 5\* | 不允许私改电路，私接电器设备 |  |
| 6 | 电闸箱周围、配电室内不堆放杂物 |  |
| 7\* | 排油烟系统及时清洁 |  |
| 8\* | 燃气连接软管不超2米，定时更换 |  |
| 9\* | 餐厅内无易燃易爆物品 |  |

9采购管理

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 检查标准 | 不合格罚款金额（元） |
| 1\* | 禁止采购、验收、存放物资过期、“三无”、假冒伪劣等产品 |  |
| 2 | 采购人保管参与验收，入库、出库即有记录，建立台账和验收记录，有索证存档 |  |

10经营管理

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 检查标准 | 不合格罚款金额（元） |
| 1 | 低价菜、免费汤、免费调料 |  |
| 2 | 按时开餐、不脱销 |  |
| 3 | 定价合理、价格稳定 |  |
| 4 | 使用一卡通和手机支付就餐系统售饭 |  |

1. 监管与评价按照潍院办字〔2021〕21 号《潍坊学院学生餐厅餐饮服务监管与评价办法》执行。对测评整改建议拒不执行的，采购人有权终止托管经营合同。