

采购需求

一、技术要求

（一）项目概况

郑州高新技术产业开发区综合管理部 2025 年度高新区管委会机关集中办公区餐饮服务项目，具体包括高新区管委会食堂、高新区智慧产业园食堂、高新区政务服务中心食堂（具体食堂场所及后期调整以甲方通知为准）的餐饮制作、加工、服务保障；餐饮服务使用的设施设备日常维护、保养；后厨、餐厅等场所环境卫生；配合实施原材料采购、保管及成本核算等服务内容，保证全年（含工作日、节假日）不间断提供相应的一日三餐餐饮服务，保障职工营养用餐。共保障机关各单位和区内国有企业各级公司约 2200 人就餐，本项目供应商应组建不少于 63 人的服务团队进行驻场服务

（二）项目基本情况

1. 采购内容：郑州高新技术产业开发区综合管理部 2025 年度高新区管委会机关集中办公区餐饮服务项目，主要服务内容包括：

（1）负责餐饮制作、加工、服务保障；负责餐饮服务使用的设施设备日常维护、保养；负责后厨、餐厅等场所环境卫生；配合甲方实施原材料采购、保管及成本核算等服务内容；

（2）各项目地点需根据甲方需求提供面点、卤味、小菜等外卖的制作及供应；

（3）就餐时间根据具体作息时间调整，保证全年（含工作日、节假日）不间断提供相应的一日三餐餐饮服务，保障职工营养用餐。

（三）各食堂就餐人数及供餐要求

1. 高新区管委会食堂、高新区智慧产业园食堂、高新区政务服务中心食堂（具体食堂场所及后期调整以甲方通知为准）用餐人数约 2200 人。

（1）早餐，按甲方要求提供营养可口的食品，供应小菜不低于 2 种，菜品不低于 4 种，油炸食品 2 种，面点 2 种，汤类 2 种（含 1 种咸汤），蛋类 1 种，保证每天不同品种供应。

（2）中餐，按甲方要求提供营养可口的食品，热菜不低于 6 种，大荤 1-2 种、花荤 2 种、素菜 2 种，主食不低于 2 种，面点花样不低于 2 种，风味至少 1 种，水果至少 1 种，杂粮 2 种。一周菜谱不能重复。

清真菜品。按甲方要求提供营养可口的食品，热菜不低于 4 种，大荤 1 种、花荤 1-2 种、素菜 1 种，主食不低于 2 种，面点花样不低于 2 种，水果至少 1 种，杂粮 2 种。一周菜谱不能重复。

(3) 晚餐, 按甲方要求提供营养可口的食品, 不低于 4 种, 大荤 1 种、花荤 2 种、素菜 1 种, 主食、面点不低于 4 种, 汤类不低于 2 种, 一周菜谱不能重复。

2. 各项目地点需根据甲方需求提供面点、卤味、小菜等外卖的制作及供应。

3. 就餐时间根据具体作息时间调整, 保证全年(含工作日、节假日)不间断提供相应的一日三餐餐饮服务, 保障职工营养用餐。

4. 招标人负责提供厨房和餐厅的所需设备、设施、工具、器皿, 负责水电气的供应(不含服务期间所有服务人员工资、社保费用、加班费、管理费、服装费等所有费用)。

(四) 岗位职数及人员要求

1. 按甲方服务要求合理配置项目管理、财务管理、采购仓管、厨师、面点师、辅助工、服务员、保洁员等服务队伍, 人员要求, 身体健康, 工作责任心强, 有相关从业经验, 人员总体配置不少于 63 人。

2. 所有工作人员必须通过卫生部门指定医院(或防疫站)的体检, 并领取饮食行业健康证。

3. 厨师年龄不超过 55 周岁。

4. 面点师年龄不超过 55 周岁。

5. 餐厅服务员年龄不超过 40 周岁。

(五) 服务要求

1. 中标人根据招标人需求, 按时提供卫生可口、丰富多样的膳食供应, 根据季节不同提供适时菜品, 定期推出特色风味和新菜。

2. 中标人根据招标人需求提供文明、贴心的服务。

3. 按采购人经济目标要求核算, 并配合采购人控制用餐成本。

4. 中标人提出原材料申购清单, 招标人负责采购并送到食堂, 双方共同验收。

5. 厨房、餐厅等用餐场所及用具由招标人提供, 乙方在服务期内应妥善使用、保管。如有遗失、损坏, 乙方负责赔偿(属自然损耗、甲方职工损坏、来宾损坏等情况, 乙方应在三天内对上述损坏物品如实报告)。

6. 中标人根据招标人需求, 实行阳光厨房标准, 执行绿色食堂要求。

(六) 对中标人管理要求

1. 采购单位对中标人组建的服务机构进行业务归口管理。中标人所有人员的驻场工作地点必须服从招标人的分配, 并满足项目的整体服务要求。

2. 中标人配置的服务人员薪酬待遇应符合国家规定, 按照国家相关规定缴纳社会保险,

承担岗位服务人员管理和安全责任。

3. 如因中标人操作不当对招标人或第三人造成的损失，乙方承担赔偿责任。
4. 中标人在收到中标通知书 15 日内按标准配备服务人员。
5. 如招标人有突发性临时任务，中标人需安排相应数量及专业的服务人员以满足招标人需要。
6. 中标人需对重点岗位服务人员有稳定性承诺，全年人员更换率不得超过 10%。
7. 食品价格由招标人确定，中标人配合甲方做好成本核算。
8. 中标人在招标人组织的服务满意度调查中，满意率需不低于 90%。

（七）项目管理要求

1. 中标人应了解员工的思想动态、工作表现、遵纪情况以及招标人其他合理要求，提供最佳服务。
2. 根据招标人的服务要求设定工作岗位，分配工作任务，并对员工的工作情况实行监督、检查、考核管理。
3. 招标人依法制定单位规章制度，通过有效方式及时告知中标人，中标人应严格遵守。
4. 中标人全面负责员工的居住、交通等生活事宜，外来务工人员必须办理的临时居住证。
5. 中标人员工应相对稳定，主要管理岗位人员如需调动需提前征求招标人意见。
6. 中标人建立健全各项规章制度、岗位责任制、操作规程和各项台账。
7. 中标人项目服务人员应专职负责本项目区域内的服务，中标人不得利用招标人场地、资源实施对外经营且项目员工不得对外兼职，一经发现，甲方有权终止合同，且无须承担任何责任。
8. 中标人须自行配备服务员工的服装，统一工作制服，工作服装的选择需经甲方确认。

（八）卫生管理要求

1. 严格按照《中华人民共和国食品安全法》验收、清洗、加工要求制作食品，厨房用品用具严格执行一洗二过三消毒的规程。
2. 对项目范围内的厨房、餐厅、包厢等所有区域的卫生应按《五常法》管理模式，实行分层负责，定置、定量、定位、定进出、定标识、责任到人。
3. 自觉接受卫生管理部门和甲方管理人员对食堂内工作检查、监督。
4. 做好项目区域内环境卫生及消杀除虫工作（蟑螂、老鼠、苍蝇、蚂蚁等）。
5. 做好地沟、隔油池等日常清理工作。
6. 垃圾分类投放并按相关规定处理。

（九）安全管理要求

1. 严禁使用任何变质或受污染的原料制作食品，防止食物中毒事件发生。
2. 严格控制使用食品添加剂，注重食品卫生，防止食物中毒事件发生。
3. 严格执行食品安全管理、农药测试制度，预防食物中毒事件发生。
4. 下班后和设备使用完后落实关气、关电、关水、关门检查制度，预防火灾、偷盗事件发生。

（十）节能管理要求

1. 餐厅在准备早餐、中餐、晚餐期间严禁开空调和大灯，开餐前 15 分钟开启空调，开餐前 5 分钟开灯，如光线良好则一律不开灯，就餐完毕后 5 分钟内关闭所有空调电灯，气温在 22℃---30℃时空调开 50%，节约资源。
2. 做到厨房在光线良好情况下不开灯，更衣间随手关灯，原料和餐具清洗完后应立即关闭水源。
3. 中标人需实施切实有效的节能降耗措施，接受招标人或第三方监督检查。

（十一）服务方案

通过供应商提供的服务方案，确保项目的有序进行。

（十二）岗位责任制度

供应商应制定岗位责任制度，明确每位服务人员的职责，便于项目顺利进行。

（十三）财务核算、成本控制及仓管制度

供应商应制定财务核算、成本控制及仓管制度，确保餐厅高效运转。

（十四）后厨及餐厅管理制度

供应商应制定后厨及餐厅管理制度，确保项目的有序进行。

（十五）餐厅环境管理控制方案与措施

供应商应制定餐厅环境管理控制方案与措施，严格按照卫生管理制度执行，确保餐厅干净、卫生。

（十六）人员培训方案

供应商应制定人员培训方案，确保服务人员遵守相关制度，确保项目顺利实施。

（十七）食品质量及安全控制方案与措施

供应商应制定食品质量及安全控制方案与措施，确保食品质量和安全。

（十八）食品留样制度

供应商应制定食品留样制度，从而保障食品安全、加强自我约束，为查处食品安全问题

提供依据。

二、商务要求

- （一）服务期：二年；
- （二）服务地点：高新区管委会食堂、高新区智慧产业园食堂、高新区政务服务中心食堂（具体食堂场所及后期调整以甲方通知为准）；
- （三）服务质量：符合国家及行业相关标准，并满足采购单位服务要求；
- （四）验收标准：符合国家现行相关验收标准、规范及采购人要求；
- （五）招标人依据《餐饮服务监管考核制度》试行对中标人实施考核。
- （六）评分扣分办法：由采购单位对口管理部门日常督导、月度考核中依照下列事项完成。
 - （1）餐饮服务各项工作中未达到《考核管理办法》中考评细则标准的。
 - （2）未达到“服务应达到的指标要求 ”的事项。
 - （3）投诉、整改、处罚事项。
- （七）付款方式：（1）按月支付。（2）采购单位对中标人实施考核后，通知中标人开具发票，并在收到发票后 5 个工作日内完成支付。（3）采购单位依据考核标准做出的处罚或奖励，书面形式通知中标人，相应从应付款项中减少或增加。

附：餐饮服务监管考核制度（试行）

为规范餐饮服务单位管理服务行为，进一步强化监督管理，提高统管办公区餐饮服务质量和水平，更好满足机关工作人员用餐需求，结合食堂管理服务实际，制定本制度。

一、监管考核实施要求

制定完善“餐饮服务考核评分细则”，建立监管考核机制，强化日常督导检查，每月组织一次监管考核，考核结果一式三份，经监管考核小组和中标餐饮服务单位确认，报请领导审批后，按相关程序实施。

二、监管考核细则

（一）基础管理

餐饮服务单位要组织架构健全规范，若有组织调整或人员增减等事宜要事先报备，不得影响经营服务质量；建立内部培训机制，制订详细培训计划，不断提升员工素质和职业技能；工作人员遵守纪律规定，自觉维护食堂形象，按要求着装，操作熟练，文明礼貌，干净整洁；建立突发事件（水、电、气、消防等方面）应急预案和台账；协助定期征求就餐人员意见，收集并积极进行整改。

（二）菜品研发和保障要求

每月研发推出新菜品，并做好记录，确保菜肴质量符合食品加工要求；根据季节变化适时调整菜谱，确保常吃常新；根据订餐要求，按时定量提供相应服务。

（三）经济指标考核

根据制订的菜谱，有计划采购，明确专人，加强对质量和数量的验收监督；合理生产，控制剩饭剩菜量；厉行节约，严格水、电、气的使用，不用时及时关闭；严格遵守财务规定，日清月结，做好核算，确保收支平衡。

（四）食品安全和消防安全

原材料按种类存放，生鲜类按照常温、冷藏和冷冻分类储存；干货、调料等使用不同箱体，分区存放；建立厨房设施设备台账，定期对设备进行检查，适时进行维修和保养，保持正常运行；加强消防培训，确保消防基本知识人人知晓，灭火器人人会操作使用。

（五）清洁卫生

食堂应及时清理，保持整洁；工具即时清理并按指定位置摆放有序，分类使用；定点分类放置垃圾，定时疏通清理排水沟；仓库货物按标线摆放，每日清点和整理，保持整洁干净，无安全隐患；按要求分类回收餐具，保持收餐台及周围地面干净，厨余垃圾和泔水通过相应

通道定点放置。

（六）厨房精细化管理

蔬菜、肉类要进行分区清洗；工具、调料及原材料生、熟食品分区存放；工作区仅存放相关物品，不堆放其他杂物；冷库室温调至合适温度；进入操作区域要保持整洁，按照规定着工装；洗碗间餐具按规定分区清洁，备餐区餐具按标识摆放，并做防尘处理，避免二次污染；备餐区保温柜做好保温，温度设定合理，按规定摆放各类食物。

（七）餐厅形象管理

定期巡检前厅各处及门、窗、餐椅等，餐桌椅和物品摆放整齐干净，发现问题及时报修或采取相应措施；公示信息及时更新，做好危险警告标志及防范措施；做好就餐时间管理，非就餐时间不提供营业服务，不提前、不超时；加大菜肴成品检查力度，确保菜品质量，提高服务意识，保持服务质量。

三、监管考核结果运用

根据签订合同要求，甲方根据考核结果每月支付餐饮服务费；根据考核成绩，每月应扣除部分，在当月餐饮服务费中扣除。

（一）按照“餐饮服务考核评分细则”标准，进行量化打分，确定考核成绩，核准餐饮服务费：

1. 80分（含80）以上，全额支付餐饮服务费；
2. 70分—79分，扣除餐饮服务费的5%；
3. 60分—69分，扣除餐饮服务费的10%；
4. 59分以下，扣除餐饮服务费的20%。

（二）日常监管过程中出现以下问题，予以相应处罚

1. 发现有霉烂变质食品，出现食品安全问题的扣罚5000—8000元；
2. 被就餐者有效投诉，影响较大的扣罚1000—3000元；
3. 出现加工方式不正确、生产计划性不强或食品存放不规范等，导致浪费现象严重或造成相应损失的扣罚1000—3000元。

（三）年底就餐满意度测评90分以上，服务期限年度内的处罚扣除款项，作为奖励，一并支付给乙方餐饮服务公司。

（四）出现下列情况，实行一票否决，当月考核不合格出现下列情形，对照评分细则限期整改，整改不到位，情节严重的，郑州高新技术产业开发区综合管理部有权解除合同，无须承担任何责任。

1. 因管理疏漏，导致食品检验不合格，影响重大的；

2. 因工作人员操作失误、应急处置不力、管理工作失误等因素，导致高新区管委会机关集中办公区正常就餐受到严重影响的；

3. 发生其它被认定为严重责任事故的情形。

四、本制度自印发之日起实施。

五、考核办法

附表一：餐饮服务监管考核评分细则

附表一：餐饮服务监管考核评分细则

评分内容		评分标准	分值	扣分	扣分原因	得分
基 础 管 理 12 分	组织 制度	组织架构按合同要求配置，合理调整服务人员增减，以不影响加工生产和服务质量为原则。	3			
		建立内部沟通机制，定期组织班前点名、班组会、开餐前讲评会等。				
		建立健全管理、服务、生产、仓储、登统计、尝菜等各项制度，制订岗位职责和考核标准。				
	教育 培训	建立培训机制，制定培训计划，提升员工素质和职业技能。	2			
		定期组织教育培训，达到时间、内容、人员、效果四落实。				
	员工 素质	员工应每年定期体检，持健康证上岗。	6			
		员工上岗前应具备良好的职业技能和道德素质，个人物品摆放有序整洁。				
		服务意识强，做到主动、热情、耐心和细致，轻声慢语，将“您好、请、谢谢”等礼貌用语用于实际工作中。				
		注重仪容仪表，按要求保持工装整洁，并佩戴工帽、口罩、手套等。不披散头发、不涂指甲油、不留长指甲、不戴首饰等。				
		服务熟练，技术过硬，操作规范，能严格坚持各项制度，加强相互间配合，做到无缝对接、各司其职，持续做好膳食服务工作。				
		应对突发事件，能够从容自如，得心应手，措施针对性强，效果明显。				
	应急 管理	针对突发事件（水、电、气、消防）建立应急预案，并定期组织演练，面对突发事件及时通知相关部门，并采取相应措施。	1			

菜品研发和服务质量	菜品研发	定期做好新菜品的研发和创新，加以推广运用。	3			
		适时调整菜谱，荤素搭配合理，品种常变常新。				
		菜品要色泽鲜亮、味道适中、切工精细，确保食物出品检验合格。				
	保障要求	根据要求，按时、定量提供相应服务；餐厅及时补充餐巾纸、调料等；针对个别特殊情况，做出及时调整，应 急加菜；及时调整餐线供应，改善排队情况，加快供餐速度，提高就餐者满意度。	1			
经济 指标 考核 11分	原料采购	合理制定原材料和采购计划，满足生产需求且不浪费；杜绝出现不合理的零散采购、生鲜类采购结余过多和库存足量仍采购等情况。	4			
		食材验收员要认真负责，查验菜品质量、数量、价格及送货人相关手续。按采购付款金额和数量如实填报，采购单和入库记录要一致。				
		明确原材料采购与管理的三方责任，确保仓库保管员、厨师长、验收员等责任人签字确认。				
		及时登记入库，科学储存保管。				
	节能减排	用电量、用水量、用气量根据实际用量做每月分析，做到人走关闭，并检查到位。	3			
		空调使用符合节能减排要求：营业前 15-30 分钟开启，营业结束时立即关闭；设定合理温度；开启时应关闭窗户。				
		有计划地生产加工，严控剩饭剩菜量。				
	财务统计	配合甲方建立合理的价格体系，保障盈亏平衡。	4			
		每日经营情况要求日清月结，账目清晰。				
		生产费用按需申报，不应先产生再核销。				
		认真做好结算（含餐券），杜绝产生多、错、漏等。				

食 品 安 全 消 防 安 全 19 分	原料 储存	按生、熟、干货、调料、生鲜等种类，区分常温、冷藏	2			
		和冷冻，根据原材料保存要求使用不同箱框，分区存放。				
	加工 食材 储存	明确原材料的出入库、保质期，做到先进先出，严格出入库登记。	3			
		食物成品、半成品（含洗切后的原材料）隔夜存放，需密封后放进冷柜或冷库，分区存放。				
		食物成品、半成品（含洗切后的原材料）短时存放，需做防尘措施（加盖、保鲜膜等），并分开存放。				
	菜品 质量 管理	每餐可回收利用的菜品需单独放入干净密封的容器，做好标识，进行冷藏或冷冻。	6			
		菜品清洗要仔细，确保无石子、沙子、菜虫、苍蝇、头发丝、铁丝、烟头等异物，保持安全卫生。				
		严查保质期，杜绝霉烂变质及不合格产品。				
		出品前应进行品尝检查，确保菜品质量合格。				
		每餐必须留样，每样食品数量不少于 125 克，不少于 48 小时。留样柜要上锁，专人负责并登记。				
		回收利用的菜品经冷藏后，需重新热加工。				
		限用相关食品调料。				
	设备 安全 管理	建立厨房设施设备台账，按设备登记表定期进行检查和记录，按规定进行维修和培训，确保安全。	3			
		每日进行电、气开关的检查和记录，排除隐患。				
		定期进行电路检查和记录，排除隐患。				
	消防 安全	消防通道不得用于其他用途，不得堆放杂物。	5			
		消防设备定点摆放，不得随意移动，做其他用途。				
		发现消防隐患，要及时上报、及时处理、及时整改。				
		普及消防知识和消防器材使用方法，每位员工应掌握 80%以上消防知识。				
		每年进行一次全员消防模拟演习或专题培训，至少有 90%以上的员工参与。				

餐厅 形象 管理 10分	餐厅设施	定期巡检前厅各处及门、窗、餐椅和个人物品等，摆放整齐干净，有专人负责，及时整理归位，始终保持有序。	5			
	标示提醒	不得在墙体、桌面等明显的地方张贴纸张标示。				
		做好公示信息更新、危险警告标志及防范措施。				
		危及人身安全的区域要设置明显标志，并有防范措施。				
	开餐时间	做好开餐时间管理，非就餐时间不提供营业服务，做好不提前（如提前5分钟打开餐厅大门和结算台）、不超时（除特殊情况）工作。	2			
	不合格产品	成品中有检验不合格情况。				
清洁 卫生 管理 16分	投诉	因服务意识、食品卫生等方面受到投诉。	3			
	餐厅	客人离位及时清理桌面。	2			
		就餐区地面油污、汤水、杂物等要及时清理。				
	后厨	洗菜筐、食物器皿、砧板、刀具及餐具等用完即时清理并按指定位置摆放有序，以供分类使用。	7			
		冰柜工作要正常，并及时清理冰层及其它杂物，保持适当温度。				
		定点堆放垃圾，垃圾做相应密封处理（扎袋子、加盖）。				
		卫生整洁，无死角，各种餐具和物品放置有序。				
		各操作间相应工作完成后，即时打扫，保持“一干三关”：地面干，门、窗、水电气关；每周进行大扫除，清理卫生死角。				
		每周进行虫鼠消杀防疫工作。				
		清洗菜要按照浸泡、搓揉、冲洗的步骤，除掉表面的农药、灰尘、沙土等残留物。				
	仓库	各常温（干货、调料）仓库，按标线摆放物品，标明先进先出标示，每日清点和整理，保持整洁干净，无安全隐患。	2			

厨房 精细 管理 26分		冷藏、冷冻柜和库每周进行除霜，每日清洁、整理，并 做好记录。				
	收餐 台	按要求进行餐具分类回收，保持收餐台及周围地面干 净。	3			
		收餐时，控制噪音。				
		按要求将剩饭剩菜和其他垃圾进行分类。				
	垃圾 处理	厨余垃圾和泔水通过相应的通道进入定点堆放处。	2			
		垃圾必须当日清运，避免产生异味。				
	切配 间	原材料要通过相应通道，进入切配间。	5			
		蔬菜、肉类要进行分区清洗。				
		粗加工工序：一摘二洗三浸泡四清五切。				
		蔬菜、肉类要使用不同的砧板和刀具。				
		洗净蔬菜、肉类要按规定使用不同器具盛放。				
	面食 间	面食间用具要和其他操作间用具分开。	3			
		馅料类要按规定密封，和其他原材料分开存放。				
		生、熟食品分区存放；使用食用添加剂及时登记。				
	灶台 间	调料按指定区域存放，拆封调料隔夜存放要进行密封 处理（加盖或保鲜膜）。	4			
		菜品制作加工要符合流程，控制火候，热菜要熟，把握				
		咸淡，味道适中，搭配合理，切工精细，颜色鲜亮，营				
		养丰富，卫生健康。				
		菜品保温要保证不低于 60 度。				
	蒸饭 间	蔬菜制作：先制作根茎类蔬菜；叶菜类蔬菜分批制作， 即炒即售，及时补充。	3			
		蒸饭区只存放相应物品，不得堆放其他物品。				
		米袋要按离地要求进行摆放，防止浸水、受潮。				
		食材及相关器具分时段清洗，不得混淆。				
	洗碗间	餐具按规定要求进行清洁。	4			

		餐具洗消要求：一刮二刷三冲四消五保洁，抽检或普检，干净合格。			
		半成品和成品器皿的洗消要求：一刮二刷三冲四消五保洁，抽检或普检干净合格。			
		各类餐具按标识摆放，并做防尘处理，避免二次污染。			
	备餐区	做好售饭台内开餐前的保温准备，并确保内部整洁。	2		
		出品区不盛放生食和其他杂物。			
	餐线	开餐前 5-10 分钟，将菜放入餐线保温台，保温台温度设定不得低于 75 度。	5		
		按规定分区摆放菜品、面点、主食、风味、汤、杂粮、水果及调味料。			
		不同菜使用不同的勺子打，按规定使用相应的餐具盛菜。			
		将预先打好的饭菜放置保温台上，并且即打即取。			
		结算台保持台面卫生、无油渍；系统故障及时报修。			
	满意度 2 分	定期组织问卷调查，满意度达到 85%以上。	2		
	加分项	食堂保障范围内的服务，委托方收到用餐人的表扬，每次加 1 分。			
		食堂保障范围外的行为（如见义勇为、拾金不昧），委托方收到用餐人的表扬，每次加 1 分。			
	合计		100		

监管员：

部门负责人：

乙方负责人：

分管领导：