**附件：**

**采购需求**

1. **采购标的**

1、采购标的

采购人服务区域需配置一定数量的岗位人员开展接济服务、餐饮制作服务、客房服务、消防中控管理服务。

1. **商务要求**

1、实施的时间和地点

时间：自合同签订之日起至2024年12月31日。

地点：北京市丰台区潘家庙北221号，采购人1号楼、3号楼、餐厅及后厨操作间、监控室。

2. 付款条件

2.1付款进度

采购人根据合同规定服务内容、监督评价和项目验收情况，按约定标准分三次支付服务费。

（1）本合同生效且投标人向采购人提交合同总价5%作为履约保证金后，在10个工作日内启动第一次服务费用支付，且经采购人履行相关财政资金审批手续后7个工作日内支付的服务费金额为合同总价的50%。即：人民币 （小写： 元）。

（2）经采购人中期考核合格后，采购人履行相关财政资金审批手续后7个工作日内向投标人支付合同总价的30%，即：人民币 （小写： 元）。

（3）2024年12月31日之前且经采购人考评合格并签订履约验收单后，采购人履行相关财政资金审批手续后7个工作日内，向投标人支付合同总价的20%，即：人民币 （小写： 元）。

（4）采购人付款前，可以根据投标人实际服务发生费用进行结算支付，如项目因其他原因未完成的，采购人有权在本次付款中据实结算。

2.2付款方式

电汇。

1. **技术要求**

1、基本要求

1.1 采购标的需实现的功能或者目标

采购人服务区域需配置一定数量的岗位人员开展接济服务、餐饮制作服务、客房服务、消防中控管理服务。

2、服务内容及要求

2.1采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求：

2.1.1总体要求

在采购人工作人员的指导下，做好接济服务、餐饮制作服务、客房服务、中控管理等服务工作，以及采购人要求完成的其他相关工作。

项目须配备项目总负责人1名、各区域须配备业务主管1名与采购人沟通协调工作，每天均须报备工作安排计划。

如有需要，投标人应该积极配合采购人办理与本项目相关的其他事务。

2.1.2其他要求

（1）服务人员管理：服务人员的管理均由投标人统一负责。投标人负责各服务人员安排，并根据实际情况做人员优化调整，采购人有权对投标人提供的服务人员进行指导监督管理。

（2）服务人员基本资格：品行良好，具备相关工作经验；身体健康，相关行业应取得健康证，能够胜任相关工作；从未受过刑事处罚、劳教、行政拘留以及任何形式的处分；部分专业服务需经投标人组织培训并培训合格，取得上岗证书；年龄原则上不超过50岁。派驻采购人的服务人员均必须经过采购人同意后，方可上岗。

（3）服务人员信息提供：投标人需在人员服务前向采购人提供人员花名册、员工信息表、有效身份证明复印件、健康证明或体检报告复印件、无违法犯罪证明以及相关任职资格证书等。

（4）工作时间着装须统一整洁规范。

（5）投标人派驻的服务人员如损坏采购人物品须由投标人照价赔偿。投标人负责提供到岗人员必要的装具配备。

（6）所有服务人员均需服从采购人工作安排。

（7）服务过程中使用的易耗品由采购人负责。

**（8）投标人中标后，应根据实际情况与上年度中标人进行工作交接，通过协商妥善解决交接过程中可能涉及相关问题。投标人须在投标文件中做出相应承诺，否则按无效投标处理**。

2.2为落实政府采购政策需满足的要求：详见招标文件第一章。

2.3采购标的的其他技术、服务等要求：详见后文。

3、验收标准：详见后文。

## 第一部分 接济区需求

1、服务范围：

马家楼接济服务中心3号楼1至3层和5层北区的空间及设备设施，工作面积约9800平方米。1-3层包含安检登录大厅，候接厅34间、候接休息座位2736个、相应步行梯、电梯等空间、设备设施。5层用于人员临时住宿房间21间，包含住宿床位150张。其他功能用房32间，卫生间84间。

2、服务内容：接济区安全巡查、信息统计报送、供餐供水保障、物资使用管理及采购人临时交办的工作任务等。

3、需求工作量：提供接济区日常保障服务。

4、日常工作时间：上午8:00-下午17:00，周一至周日

5、服务人员数量：3人

6、服务人员条件：

（1）基本条件

身体健康、遵纪守法，在公安机关等相关部门无不良记录；服从采购人管理、有大局观念，服务时要做到文明礼貌、高效细心、反应快速，能满足工作需要。

（2）分（装）餐要求

需按照《卫生防疫管理办法》的要求持《健康证》上岗，按照《食品管理办法》的要求进行分餐。分餐全程要求着装干净、双手卫生，统一佩戴一次性手套、口罩、帽子。

**二、服务要求**

按照采购人制定的服务要求，服从管理，按时高质量完成服务保障工作，为服务对象做好供餐供水保障，做好常态化疫情防控工作，提供整洁安全的环境，数据、信息报送工作和采购人临时交办的任务。相关工作记录详细完整，时间人员地点事情内容等要素表述清晰准确。完成工作态度端正，准确到位，保质保量。安全开展工作，杜绝安全责任事件，遵守保密要求。

**三、服务描述与职责**

**（一）接济区安全巡查**

1、工作内容：对接济区域内房间、楼道、电梯、步行梯、设备设施进行安全巡查，确保区域内设备设施正常运转使用，发现安全隐患等问题能够及时妥善处置，上报采购方相关部门负责同志。

2、工作要求：

（1）每2小时巡查1次，发现异常或设施设备故障等问题第一时间上报，做好工作记录。

（2）在巡视过程中，如发现传染病及疑似传染病人员，需第一时间报告，同时向采购人上报，等待处置措施。事后对该区域进行彻底消毒处理。

（3）禁止将消毒液、工具等相关物品遗留在接济服务区域内，避免造成安全隐患；在服务区域内明显位置设置安全提示标识，如防滑、防烫、防磕碰等

区域内不得出现积水现象，以防人员滑倒。

（4）出现设备设施破损或其他安全隐患，服务人员需要守护现场，等待维修人员消除隐患，防止人员伤害。

**（二）信息统计**

1、工作内容：配合相关部门做好数据统计，每日汇总填写业务信息，上报采购人。

2、工作要求：

（1）每日8点，将前一天接济相关信息汇总报采购人。

（2）服务过程中，如有向相关单位提供场所、设备设施服务的情况，需做好记录上报采购人。

（3）要严格遵守采购人相关保密规定，不得以任何形式泄露工作相关信息。

**（三）供餐供水保障**

1、工作内容：严格按照要求完成供餐供水工作。常规供餐时间为：早餐：7：30—8：30；中餐：12：00—14：00；晚餐：18：30—20：30；特殊情况需按照采购人具体要求完成供餐工作。

2、工作要求：

（1）准确记录餐食领取和供餐数量，要求出、入核对无误。餐食的接收、分装、运送及发放并做好工作记录。

（2）餐食要安全、卫生、无异常，主食需加热。餐食分装容器需要每天清洗和消毒，确保使用安全卫生。如发现食品有发霉变质及其他问题，应立即停止发放，及时通知采购人进行处理。每日发放剩余食品应及时送回具备储存条件的部门统一保管。

（3）分餐室内要求无异味、无蚊蝇、蜘蛛网；桌面、地面、台面无尘土，无卫生死角。室内用品用具摆放整齐有序，标识清晰易分辨，确保分餐环境洁净卫生。

（4）需每日检查服务区域的设备设施，保证相关设备设施的正常使用，确保供餐、供水工作安全正常开展。饮水设备周边出现积水后及时清理擦干，避免人员滑倒。热开水处需有明显安全提示标识，避免烫伤使用者。

**（四）物资使用管理**

1、工作内容：服务区域内属于采购人的固定资产、重要物资因为工作运行需要正在使用或采购人无法统一收纳存储的，服务人员可以继续使用并协助做好管理维护。

2、工作要求：

（1）不得自行处置采购人的资产、物资。

（2）在使用设施设备和物资时要按照要求合理使用，不得出现故意损坏、遗失等情况。

（3）每月与采购人进行资产、物资的核对，发生损坏、遗失的要进行赔偿。

**四、工作检查及验收标准:**

具体考评内容后附。

## 

## 第二部分 接待区需求

**一、项目概况：**

1、服务范围：马家楼接济服务中心1号楼（简称1号楼），共七层，建筑面积10000余平方米，包含接待大厅、前台工作区、公共卫生间、会议室及办公用房等。

2、需求工作量：保障24小时前台接待服务、156间客房卫生、公共区域消毒及所有设备设施消防安全巡视服务。

3、人员需求：前台接待和客房服务共15人。

4、工作时间：

前台接待服务：24小时，周一至周日。

客房服务：早8：00点-下午17:00点；晚17:00点-次日早8点，周一至周日。

5、服务人员要求：

前台接待服务人员：五官端正，可熟练掌握计算机。

客房服务人员（领班）：五官端正，持有卫生部门颁发的健康证，具备一定从业经历。工作责任心强，思想作风过硬，须有一定领导能力。

客房服务人员：持有卫生部门颁发的健康证，具备一定从业经历。

**二、服务内容**

服务内容：根据采购人通知要求，热情、快捷、周到地为相关部门及人员提供干净、卫生、安全及整洁的办公兼住宿、会议、接待等服务。

**（一）前台接待服务**：提供各项保障性服务，解答客人咨询住宿、就餐等方面的问题。注重仪表仪态，礼貌用语，尽职尽责，热心周到的做好接待服务工作。遇有特殊情况及时请示报告。

**（二）客房服务：**引领客人入住，与住客核对房间物品并签字确认。熟悉入住人员基本信息，做好入住记录。以主动、热情、及时、准确、耐心、细致、周到、全程的原则，及时解决住客提出的各类合理性服务需求。做好客房日常保洁、公共区域日常消毒、安全巡视等服务工作。

**三、服务职责**

**（一）前台接待服务**

1、按规定着装，佩带好工作牌，整理好仪容仪表。

2、协助采购方核对入住人员身份信息，依据采购方签批的书面申请，办理入住并签订住宿协议和安全责任书。登记客人身份信息，开通房卡功能，做好发卡登记，打印押金单和住宿结账单，手续办理齐全后，通知客房服务，领引客人入住。

3、负责接听电话回答询问、传达信息、文件打印、材料装订、房间安排、住宿及就餐系统的使用等工作。

4、客人需要开通就餐功能，通过餐费系统进行充值。餐费要做转卡使用时，做好充餐系统取款存款操作。

5、做好免费房的房卡更新，人员信息变更，以保证客人正常工作、住宿。

6、客人出门忘记带房卡，需要开房门服务时，要仔细核实房间登记的身份信息，确认无误后，通知客房服务人员提供开门服务。

7、办理退房，通知客房服务人员查房，接到客房服务人员统计单后，如有物品需要赔偿，要录入系统。收回房卡，检查客人账单费用，如住宿费、物品赔偿，押金等一切账目结算清楚，打印结账单，客人签字。

8、严格遵守采购人保密制度。

9、随时与各楼层取得联系，及时掌握好客房使用动态。

10、熟悉并熟练使用辖区内安全和服务设施，随时准确为住客提供服务。

11、严格遵守交接班制度，坚持如实、完整、细致做好登记。

12、做好前台管理人员安排的临时性工作。保持前台整洁，营造良好的工作环境。

**（二）客房服务（领班）**

1、在主管的直接领导下，负责客房的日常保洁管理工作。

2、熟练掌握客房及公共区域防疫消毒等各项工作技能,按规范要求做好客房日常清洁、更换布草等服务工作。

3、负责楼层客房钥匙卡的管理和领用工作。

4、负责消耗品的领用、登记和发放，并检查物品的使用情况。检查客房的各类物品消耗量，做到匹配齐全、使用良好，非常情况有备案。

5、按标准检查每间客房、工作间和自用房的安全、卫生、消毒、设备和服务状况，掌握客房整理情况、布草洗涤情况。并与前台校对房态。

6、检查楼层的清洁、单项卫生计划落实。

7、检查服务人员出勤情况。

8、负责接待楼设备设施的每日巡查、例行检查工作。

9、发现问题及时申报报修，跟进维修进展，检验维修质量。

10、完成采购方交办的其他工作任务。

11、严格遵守采购人保密制度。

**（三）客房服务**

1、要求按规定着装，佩带好工作牌，整理好仪容仪表，提前十分钟到岗。认真参加班前会。在领班的直接领导下进行日常工作。

2、引领客人入住，与住客核对房间物品并签字确认。熟悉入住人员基本信息，做好入住记录。以主动、热情、及时、准确、耐心、细致、周到、全程的原则，及时解决住客提出的各类合理性服务需求。

3、熟练掌握客房及公共区域消毒等各项工作技能。按规范要求做好客房日常清洁等服务工作。

4、每周一统一对在住客房更换布草，其他时间客人如有临时需要可对该房间进行更换。每日保洁和消毒在住房间，并清点、更换各种布草，补齐客房各类消耗用品。

5、按照卫生防疫部门要求标准，保证客房、洁具等进行保洁与消毒。

6、负责接待楼设备设施的每日巡查及维修申报、检查客房内固定资产有无损坏现象。

7、消防安全巡视，检查客房内是否使用大功率电器、做饭等现象。填写记录。

8、爱惜财产，力行节约，按质按量的完成交办的各项事宜。

9、做好交接班工作。下班交清楼层卡，交清房态，交清交接班记录。

10、退房时检查设备设施有无损坏、可否使用。与住客签字确认后报送前台。

11、每周对每间空置客房进行三次全面清洁，检查空置客房的设备、物品完好情况，随时保证具备入住条件。

12、严格遵守采购人保密制度。

13、负责大厅测温值守工作。

14、夜间每小时巡视一次，做好记录，发现问题及时联系值班人员。夜间不得私自留宿他人，使用客房。

**四、考核内容及标准**

具体考评内容后附。

## 第三部分 餐厅需求

**一、项目概况**

1、服务范围：

马家楼接济服务中心1号楼（简称1号楼）

（1）地上餐厅：位于1号楼1层，主要用于国家局、市联席办、派出所、治安总队、120急救中心、省市工作组及工作人员就餐，包含就餐区、服务间等。

（2）地下餐厅及后厨操作间：位于1号楼地下1层。地下餐厅主要用于保安及服务人员就餐；后厨操作间主要用于餐厅服务人员的餐食制作，包含后厨操作间、凉菜制作间、面点制作间、洗消间、粗加工间等共9间。

2、需求工作量：结合任务需要提供日常规定就餐人员的食品加工及供餐等服务。

3、服务要求：

（1）按照采购人要求为驻院单位人员提供餐饮服务保障。

（2）按照厨师、面点师和帮厨工作职责要求和国家卫生防疫标准，为驻院单位人员提供就餐服务，整理餐厅、餐厅设备设施、后厨操作间及以上清洁卫生等服务。

4、餐厅配置人数：总数为30人。其中包括厨师6人、面点4人、配菜5人、冷荤1人、洗消6人、服务员8人。

5、任职条件

（1） 厨师工作

①厨师长：具有国家或者行业认可的相关专业技术证书,个人健康证 ,从业五年以上经验，工作责任心强的人员，思想作风过硬,有积极健康向上的心态,并具有一定领导统筹能力，有大局意识；

②副厨师长：具有国家或者行业认可的相关专业技术证书,个人健康证,从业两年及以上经验,思想作风过硬，有积极健康向上的心态,有团队精神和大局意识；

③厨师：具有国家或者行业认可的相关从业证书,个人健康证，从业经验两年以上,有积极健康心态，有团队精神和意识。

（2）配菜工作

①配菜领班：具有国家或者行业认可的相关从业证书,个人健康证,积极健康向上的心态,工作责任心强，有大局意识。此岗位负责食堂每日原材料用量的把控，关系到食材用量等相关一系列问题。该岗位具有承上启下的作用，是连接从原材料到成品的关键一环；

②配菜师：具有国家或者行业认可的相关从业证书,个人健康证,积极向上的心态,从业两年及以上经验，有团队协作精神。

（3）冷荤工作

冷荤师：具有国家或者行业认可的相关专业技术证书,个人健康证,两年以上从业经验,工作责任心强的人员，思想作风过硬,有积极向上的心态，有团队协作精神。

（4）面点工作

①面点领班：具有国家或者行业认可的相关专业技术证书,个人健康证,从业两年以上经验,工作责任心强的人员，有积极向上的心态,并具有一定领导统筹能力；

②面点师：具有国家或者行业认可的相关专业技术证书,个人健康证,从业经验两年以上经历,工作责任心强，思想端正，有团队协作精神。

（5）洗消服务工作

①洗消领班：个人健康证,从业经验两年以上经历,工作责任心强的人员，具有不怕吃苦的精神，并具有一定的领导统筹能力；

②洗消人员：个人健康证，从业两年以上经验，责任心强，能吃苦耐劳，思想端正，有团队协作精神。

（6）服务员

①领班：具有从业经验两年以上,个人健康证，思想端正，该岗位是菜品成品最后一道关口**，**需每餐进行检查菜品质量反馈厨师，并直接面对就餐人员，需责任心强，具有很好的沟通和处理突发事件能力，有大局意识；

②服务员： 具有从业经验两年以上，个人健康证，完成日常服务清洁工作任务，能吃苦耐劳，责任心强，思想端正，有服务意识。

（7）其他要求

①服务人员需政治思想端正，身份证件齐全有效，遵纪守法，身心健康，持有效健康证及相关职业资格证书，做到体检合格后上岗。

②服务人员进入餐厅区域时统一穿工服，戴工帽，佩戴工牌，佩戴口罩，个人卫生清洁到位，做到“四轻”，即说话轻、走路轻、操作轻、开关门轻。

③服务人员需熟悉后厨区域设备设施的操作说明，安全作业。

④服务人员要热情大方、仪表整洁、语言文明，对餐厅全区域有强烈的责任心。

⑤服务人员要严格劳动纪律，在工作区域一律禁止嬉戏打闹等不严肃的工作行为。

⑥服务人员需照顾好少数民族就餐者的饮食需求。

6、服务时间：

服务员 07:00-13:30；17:00-19:30；

厨师 6:30-13:30； 16:30-19:30；

配菜 8:00-13:30； 16:30-19:30；

面点 6:00-13:30； 16:30-19:30；

冷荤 6:30-13:30； 16:30-19:30；

洗消 8:00-14:00； 16:30-20:30；

**二、服务内容**

1、按规定准时开餐，每餐用具需在开餐前15分钟布置完毕，所供成品在开餐前5分钟布置完毕。根据中心要求，如需变动开餐时间，将提前通知中心管理人员。

2、合理安排服务人员，做好用餐人员分流工作，不可出现用餐人员等候拥挤现象。

3、分餐服务员应根据就餐人流及时准确分餐，保证菜品供应。

4、根据中心需要，乙方单位应在中心限定的时间内对饭菜安排做出适当调整。调整前需制定方案，经中心管理人员审核确认后方可实施。

5、甲方负责后厨每日的原材料供应及存储，如遇不能按时提供给乙方原材料的情况，需要提前告知乙方，并配合乙方做好相应的菜品变更工作，以保证供餐顺利进行。

6、如遇用餐人员数量增加时（突发情况除外），甲方应提前告知乙方做好应对安排，甲乙双方还需互相配合进行用餐人员数量激增时的分流工作。

7、如遇特殊情况，就餐人员数量增加，乙方须按应急方案采取有效措施，保障正常供餐。

**三、岗位服务要求：**

**（一）厨师长**

1、服从中心管理人员的工作安排，向其汇报工作，管理人员不在现场时，行使管理人员的职责。

2、负责所在后厨的组织管理工作，监督和协调各班组之间的工作任务。合理安排各工作岗位的人员配置，确保生产环节正常有序。

3、召开后厨服务人员例会，贯彻管理人员下达的各项工作任务。

4、审核各档口每天提交所需原材料的订购清单，并协助采购按时购买并严格验收货制度。

5、督导并检查各档口按照工作程序及标准做好每份菜品原材料的切配、加工和制作，督导各档口正确使用、保管及存储食品原材料。

6、负责各加工程序的质量管理和成本控制，检查出菜速度。

7、检查督导各档口做好食品卫生安全、环境卫生安全、防疫安全、消防安全等安全作业规范。

8、督导并检查工作人员仪容仪表、个人卫生及寝室卫生。

9、参与菜单、菜品规格的定制，参与新菜品的开发和研制，并根据季节、市场货源情况，有针对性的调整菜单和菜品。

10、协助管理人员开展各项工作，提出奖惩意见。

11、检查服务人员出勤情况。

12、完成管理人员提出的的其他工作安排。

**（二）副厨师长**

1、接受中心管理人员及厨师长的工作指令，向其汇报工作，管理人员及厨师长不在时，行使管理人员及厨师长的职责，并接受管理人员及厨师长的业务督导。

2、负责所在后厨的组织管理工作，监督和协调各班组之间的工作。合理安排各工作岗位的人员配置，确保生产环节正常有序。

3、协助厨师长召开后厨员工例会，贯彻管理人员及厨师长下达的各项工作任务。

4、审核各档口每天提交所需原材料的订购清单，并协助采购人员按时购买所需材料并严格验收货制度。

5、督导并检查各档口按照工作程序及标准做好每份菜品原材料的切配、加工和制作，督导各档口正确使用、保管及存储食品原材料。

6、负责各加工程序的质量管理和成本控制，检查出菜速度。

7、检查督导各档口做好食品卫生安全、环境卫生安全、防疫安全、消防安全等安全作业规范。

8、督导并检查工作人员仪容仪表、个人卫生及寝室卫生。

9、参与菜单、菜品规格的定制，参与新菜品的开发和研制，并根据季节、市场货源情况，有针对性的调整菜单和菜品。

10、协助管理人员及厨师长开展各项工作，提出奖惩意见。

11、检查服务人员出勤情况。

12、完成管理人员及厨师长交代的的其他工作安排。

**（三）厨师**

1、服从厨师长及副厨师长的工作安排，负责菜肴的加工烹制。

2、熟悉菜品烹饪技巧，严格执行烹饪规程和质量要求。

3、掌握各种烹调方法，努力钻研烹调技艺，积极改革和创新菜肴品种，发扬本中心的特色和风格，不断提高菜肴质量。

4、了解每天的开餐任务，提前根据菜单做好所需的原料、调料和各种用具的准备，严格按照工作规程进行加工操作，确保制作质量。

5、认真执行操作规程，做到投料准确适时，勾芡上料适度，准确识别油温，掌握火候，出锅及时，装盘成形美观，菜肴色、香、味、型好。

6、严格执行《食品卫生法》和各项卫生制度，严格搞好操作间的清洁卫生和消毒工作，确保食品及环境的卫生和安全。

7、爱护和珍惜使用各种设备设施，熟练操作章程，注意做好保养、保管工作，确保人身安全。

**（四）配菜**

1、服从厨师长及副厨师长的工作安排，负责做好食品原料的切配和水发工作。

2、熟悉各种荤素食品原料的切配制作技术，懂得干货浸发要领，掌握各厨房任务情况，做好原料准备，准确、及时地做好加工制作工作。

3、严格执行工作规程，确保质量要求，选料用料注意节约，做到整料整用，次料次用，边角料综合利用，切配制作注意规格，做到切丝长短粗细一样，切片长短一样，切块大小一样，切制数量注意定料，做到成本核算准确。

4、严格执行《食品卫生法》和各项卫生制度，确保食物和环境卫生，做到加工场地干净，各种用具、盛器清洁，个人卫生符合要求。

5、爱护和珍惜使用各种设备设施，熟练操作章程，注意做好保养、保管工作，确保人身安全。

6、掌握各种动植物食品原料的粗加工折损率，做好各种食品原料的综合利用。

**（五）面点**

1、服从厨师长及副厨师长的工作安排，严格遵照餐厅面点制作规定,确保三餐主食的品种、数量、质量。

2、品种质量要求色纯正，形状大小均匀，分量适当，稀饭干稠适当，馅心制作口味好，成品符合卫生要求。

3、动脑筋、变花样，增加点心花色品种，提高主食的制作水平和质量。

4、合理提出菜单安排，每周搭配米饭、面条、饺子等主食进菜单。

5、严格执行《食品卫生法》和各项卫生制度，确保食物和环境卫生，做到加工场地干净，各种用具、盛器清洁，个人卫生符合要求。

6、爱护和珍惜使用各种设备设施，熟练操作章程，注意做好保养、保管工作，确保人身安全。

**（六）洗消**

1、服从厨师长及副厨师长的工作安排，全面完成洗碗间的卫生清理工作。

2、负责按照餐具清洁消毒等有关规定，做好餐具清洁消毒工作。

3、负责将清洁、消毒后的餐具按分类摆放到碗柜中。

4、负责做好防破损工作，做到轻拿轻放，对已出现破损且仍可使用的餐具单独摆放，非急需时不提供此类餐具。对已破损的餐具，放到指定区域报中心管理人员。

5、餐前专人负责将消毒完毕的餐具交接给服务员并记录数量、品种、规格。

6、每餐结束后，负责清理洗碗间卫生，保证地面干爽、台面整洁，严格执行卫生标准，注意个人卫生，使用符合卫生安全要求的防护具，并保管好防护具。

7、严格对供货商送来的原材料进行清洁和处理工作，对菜品质量有一定的鉴别能力，发现问题，及时上报厨师长或管理人员。在清洁及处理原材料当中，杜绝浪费原材料及水电。

8、在清洁和处理原材料时，注意刀、剪等工具的使用，注意人身安全，保管好和爱惜处理工具。

9、根据垃圾分类有关规定，及时清理厨余垃圾，保证洗碗间无污染。

10、负责完成好管理人员及厨师长交办的其他工作任务。

**（七）餐厅领班职责**

1、熟悉就餐区域的工作流程，并严格遵守餐厅各项规章制度，到达餐厅区域时确保服装头饰整洁规范。

2、开餐前带领下属认真做好餐前准备工作，检查就餐用具的数量和摆放位置，检查菜品质量，并确保开餐时所用的刷卡机、筷子机等设备设施的正常运转情况。

3、开餐时认真做好服务工作，随时注意下属员工工作完成情况，对所上菜品进行巡视，以确保菜品的温度、数量、质量。

4、落实好食品留样和检验工作，餐后水果及酸奶发放及时联系厨师长，以确保货品充足。

5、及时处理下属工作中出现的各种问题，协调好与后厨的工作关系，向后厨总结反馈开餐时菜品的相关情况。

6、对所负责区域内的醋壶、辣椒油瓶、牙签筒等物品要做到心中有数，每天及时清点补足并妥善存放，定期做好清洁工作。

7、闭餐后，带领前厅服务人员做好收尾工作，认真清洁就餐区域，并根据垃圾分类相关规定，做好厨余垃圾的清理工作。

8、离开餐厅时，严格检查餐厅水、电、门窗情况，日常做好安全教育、安全管理和节能减排工作。

9、负责使用物资的管理工作，定期盘存和检查，排除使用隐患，并对餐厅区域内绿植进行日常维护。

10、完成上级交给的其他任务。

**（八）餐厅服务员职责**

1、熟悉就餐区域的工作流程，并严格遵守餐厅各项规章制度，服从领班的工作安排，到达餐厅区域时确保服装头饰整洁规范。

2、开餐前认真做好餐前准备工作，检查就餐用具的数量和摆放位置，检查菜品质量，并确保开餐时所用的刷卡机、筷子机等设备设施的正常运转情况。

3、开餐时须礼貌热情，严格按服务程序与标准，提供主动周到的服务，针对就餐人提出的问题，真实解答，不知情时及时询问领班及管理人员。

4、对所上菜品进行巡视，根据就餐人流及时添补菜品。就餐人发生掉落食物及用餐工具时，快速轻便进行清洁。

5、用餐结束后，做好餐厅清洁、用具检查、安全检查等收尾工作。

6、完成好领班及厨师长交给的其他任务。

**四、人员管理**

**（一）健康要求**

1、从业人员（包括新员工和临时员工）在上岗前应取得医疗机构出具的健康证明。

2、从业人员每年应进行一次健康检查，必要时进行临时健康检查。

3、患有《食品安全法实施条例》第二十三条所列疾病的人员，不得从事接触直接入口食品的工作。

4、乙方单位应建立每日晨检制度。有发热、腹泻、皮肤伤口或感染、咽部炎症等有碍食品安全的病症，需治愈后持相关医疗机构证明方可重新上岗。

**（二）专业要求**

1、管理岗位

（1）认真贯彻执行国家和行业主管部门的有关法律法规、标准和制度。

（2）具有餐饮行业运营相关专业知识，能处理、解决生产任务过程中出现的具体问题和突发事件。

（3）具有经营管理和组织领导能力。

2、技术岗位

（1）上岗前应接受专业培训，考核合格后方可上岗。

（2）具有餐饮服务相关专业知识和技能。

（3）掌握餐饮类设备设施的安全使用、保管及维护方法。

（4）具有清真餐饮服务的相关知识和民族政策。

**五、安全管理**

乙方所以服务人员应严格遵守《食品安全法》、《反恐怖主义法》、《北京市安全生产条例》、《北京市消防条例》、《北京市餐饮经营单位安全生产规定》疫情防控等相关法律法规和规章制度，严格执行相关规定，积极配合相关职能部门和属地政府的监督管理。严格落实《北京市控制吸烟条例》，严格执行北京市关于杜绝餐饮浪费和垃圾分类的相关政策法规。

**六、操作规范**

**（一）各档口验收**

1、需冷藏的食品验收过程其中心温度不应高于产品标识温度范围的上限。

2、验收岗位应对商品数量、品种、温度、新鲜度、卫生和包装箱状况等进行检查。

3、食品包装应完好、有说明，说明信息包括品名、生产日期、生产地点、保质期、生产商或经销商信息等，并保留至货品全部用完。

4、经查验发现货品有破损、与采购清单不符或送达的数量有误时，应要求供采购人调整处理，等待确认或返回给供货商的物品应与其他物品分开放置。

**（二）贮藏**

1、验收岗位应严格检查库存货物的质量、卫生情况。每天定时检查贮藏环境温度，并做好记录。

2、食品应隔墙离地，分类、分架存放，定期检查，变质和过期食品应及时处理。

3、食品冷藏、冷冻的温度应符合相应要求。

（1）冷藏、冷冻原料、半成品、成品应分开保存。冷藏、冷冻柜（库）应有明显区分标志，宜设外显式温度（指示）计，以便于冷藏、冷冻柜（库）内部温度的监测。

（2）食品在冷藏、冷冻柜（库）内时，应做到分类摆放，不得堆积、挤压，食品中心温度应达到冷藏或冷冻的温度要求。

（3）冷藏、冷冻柜（库），应定期除霜、清洁和检修。

4、所有食品在贮藏前应标明通用名称、日期、贮藏环境要求、保质期等，并密封保存。

5、具有潜在危害的食品贮藏时应避免与其他食品接触。

**（三）领用**

1、货品领用遵循先进先出原则，做好出库记录。

2、发放人员应利用感官检验方法检查发货时存货的质量。食品接近保质期时，应要求领用人员对发放食品的气味、感官和形状进行可接受程度检查。

**（四）粗加工**

1、加工操作人员保持岗位卫生，工作服穿戴整齐。

2、需要清洗的食品原料在使用前应分池洗净。

3、对肉类、水产品、蔬菜等原料加工应按需求量和菜品工艺要求进行。

4、粗加工后的食品原料应分类存放，易腐食品应尽量缩短在常温下的存放时间，加工后的原料应及时使用或冷藏。

5、生熟食品的加工工具及容器应分开使用并有明显标识。

**（五）凉菜制作**

1、专职加工人员制作凉菜，非操作人员不得擅自进入加工间。

2、加工间每餐(或每次)使用前应进行空气和操作台的消毒。使用紫外线灯消毒的，应在无人工作时开启30分钟以上，并做好消毒记录。

3、加工间内应使用专用的设备、工具、容器，用前消毒，用后洗净并保持清洁。

4、制作凉菜用的蔬菜、水果等食品原料，未经清洗处理，不得带入加工间。

5、制作好的凉菜宜当餐用完。剩余尚可使用的应存放于专用冰箱中冷藏或冷冻，食用前加热处理应符合食品再加热的要求。

**（六）生食海产品加工**

1、用于加工的生食海产品应符合相关食品安全要求。

2、加工人员操作前应清洗、消毒手部，操作时佩戴口罩。

3、用于生食海产品加工的工具、容器应专用。用前消毒，用后洗净，并在专用设施内存放。

4、加工操作时应避免生食海产品的可食部分受到污染。

5、加工后的生食海产品应放置在密闭容器内冷藏保存，或者放置在食用冰中保存并用保鲜膜分隔。

6、放置在食用冰中保存时，加工后至食用的间隔时间不得超过1小时。

**（七）热菜制作**

1、应严格按照产品质量标准和工艺流程制作菜肴，并根据食品的营养学原理合理搭配。

2、不得将餐桌回收后的食品再次供应。

3、需要熟制加工的菜肴应充分加热，其中心温度不低于70℃。

4、菜品制作过程中，厨师品尝食品应符合卫生要求，避免制作过程中的食品污染。

5、需要冷藏或冷冻的熟制品，应迅速冷却后再冷藏或冷冻。冷冻熟食品应彻底解冻，经充分加热方可食用。

**（八）烧烤制作**

1、应严格按照烧烤产品质量标准和工艺要求制作。

2、严格控制加热时间，防止焦糊。

3、倚门倚墙倚窗烧烤的，应当设置玻璃等设施与外界隔离，设置油烟、异味和废气处理装置等污染防治设施并保持正常使用。

**（九） 面点制作**

1、严格按照面点产品的质量标准和工艺要求进行加工，确保产品质量。

2、奶类原料应冷藏。未用完的点心馅料、半成品，应冷藏或冷冻，并在规定存放期限内使用。

3、含奶、蛋、油脂较高的产品应在确保产品品质的条件下贮藏。

**（十）备餐及供餐**

1、用于菜肴装饰的材料使用前应洗净消毒，不得反复使用。

2、供餐菜品温度应确保菜品口感、品质和消费者安全。

3、烹调过的具有潜在危害的剩余食品温度在2小时内应从60°C降至室温，在随后的4小时之内从室温降至5°C，其它剩余食品应快速冷却至5°C以下。

**（十一）餐用具清洗消毒**

1、餐用具使用后应及时洗净，定位存放，保持清洁。消毒后的餐用具应贮藏在专用设施内备用，有明显标识。餐用具设施应定期清洗，保持洁净。

2、接触直接入口食品的餐用具应洗净并消毒。已消毒和未消毒的餐用具应分开存放。

3、餐用具宜用热力方法进行消毒，因材质、大小等原因无法采用的除外。采用化学方法消毒的，应定时测量有效消毒浓度。

4、应定期检查消毒设备、设施确保处于良好状态。专用设施内不得存放其他物品。

5、消毒后的餐用具应符合GB-14934《食(饮)具消毒卫生标准》规定。

6、不得重复使用一次性餐用具。

7、盛放调味料的器皿应定期清洗消毒。

**（十二）食品添加剂使用**

1、采购、保管、领用、登记，专柜保存，并建立领用台账。

2、固定场所(或橱柜)存放，盛装容器上标明食品添加剂名称。

3、符合国家有关规定，采用精确的计量工具称量，并有详细的使用记录。

**（十三）餐厨废弃物处置**

1、投标人应依照国家相关管理办法，做好餐厨废弃物的分类收集管理工作，并建立分类收集日常运行管理制度。

2、投标人应按规定设置餐厨废弃物收集容器，并保持收集容器完好和整洁美观，出现破旧、污损或数量不足的，及时维修、更换、清洗或者补设；

3、投标人应按规定单独收集、存放甲方产生的餐厨废弃物，严禁混入纸类、塑料、木筷、灰土等非餐厨废弃物，做好垃圾分类工作；

4、投标人应当与有资质的专业服务单位签订餐厨废弃物委托收集运输处置协议，并将产生的餐厨废弃物全部交其收运处置。

5、投标人应建立餐厨废弃物处置台账，详细记录餐厨废弃物种类、数量、去向等情况，以备监管部门查询。

6、投标人应做好采购人餐厨废弃物处置的宣传、指导工作。

**（十四）记录管理**

1、岗位健康状况、培训情况，原料验收、加工操作过程关键环节，食品安全检查情况及投诉情况、处理结果、发现问题后采取的措施等均应详细记录。

2、重要记录均应有执行人员和检查人员的签名。

3、各岗位负责人应定期或不定期检查相关记录，如发现异常情况，立即采取整改措施，并上报采购人。

4、重要记录至少应保存2年。

**七、成品详细要求**

**（一）食品质量要求**

1、冷菜酱制食品不含过多汤汁。

2、冷菜切配的食品刀口细腻、均匀且搭配合理。

3、冷菜凉拌食品汤汁适度并即时拌制。

4、熟制食品完整不碎不松散。

5、热菜供餐时保持温热。

6、热菜食品表面无风干及水浸现象。

7、素食食品即时烹炒并控干过多汤汁和水分。

8、主食食品要蒸熟煮透，保证色、香、味俱全。

9、所供食品保证质量。

**（二）质检条款**

1、厨房各项卫生、食品和原料卫生、工作岗位卫生和操作要求以及相关卫生要求必须符合《卫生防疫要求》和《食品卫生法》。

2、所加工食品实行留样制度，留样72小时，每样不少于120g。

3、要自觉配合采购人、卫生、防疫相关部门的检查。

4、提供的服务须接受采购人有关部门的日常监督考核，接受服务对象的评议。

5、采购人相关部门，对派遣人员的经营服务活动实行实时监督。.

6、合同履行期间，双方根据共同认可的内容和形式，在就餐员工中进行用餐满意率调查，满意率综合评定应在90%以上，如有两次民意调查满意率低于90%的，采购人有权随时终止合同。用餐满意率调查定期进行评分。

7、如发生食品卫生安全等重大事故（2人以上出现食物中毒等现象），由投标人负全部责任并解除合同。

**八、餐厅管理及要求**

**（一）管理要求**

**投标人服务人员由投标人管理人员统一管理，投标人食堂管理员负责直接管理、协调具体工作，中心管理人员对其监督。**

1、厨房工具及出品用具如：菜刀、菜墩、工作台、菜盘、菜筐等所有工具、用具都要定人管理，保证所有工具、用具有人负责，做到物物有人管，人人有物管。

2、随时确保工具、用具的卫生及完好。

3、所有人员都要掌握厨房工具及出品用具的正常使用方法。

4、定期对厨房工具、用具进行盘店检查，有缺口或损坏的工具用具，由负责人处理。

5、厨房内用具，使用人有责任对其进行保养，维护，因不遵守操作规程和厨房纪律造成设备损坏、丢失的，照价赔偿。

6、餐具清洗必须做到：一刷、二洗、三冲、四消毒。

7、清洗后的餐具应干爽无水、无污垢、无油渍、无食物残渣、无异味，检查合格发放到指定区域存放。

8、保持菜肴卫生，蔬菜加工必须做到一拣、二洗、三切。青菜不得出现有泥沙、昆虫、杂物类。加工好的肉类必须做到无毛、无异味。

9、所有厨房出品(凉菜、面点、肉、青菜、半成品)等必须分配到人，保证所有菜品都有专人负责质量把关。

10、食物应保持新鲜、清洁、卫生，并于清洗后分类用保鲜盒分别储放冷藏或冷冻。

11、确保出品卫生、量足、味正、餐具无缺口、造型合格、规格统一。

12、如因质量原因造成投诉，由菜品质量把关人按照菜品价格给予处罚;如因质量原因给餐厅造成经济损失的，按照经济损失给予赔偿。

13、每日工作结束后，厨师长都要对当天肉类、青菜类、凉菜类、面点类等出品进行汇总，对当天使用的原材料进行汇总，对当天所剩原材料进行汇总。

14、根据汇总数据，分类列出明天所要采购的原材料数量，交于采购员。

15、工作期间，厨师长要对所有环节进行监督，杜绝浪费，对造成浪费的人和事进行必要的处分。

16、工作结束，将所剩原材料过秤后，由定人妥善保管，以免造成浪费。

17、严格执行原材料节约及综合利用、安全生产等项目规章制度，确保正常生产运转。

18、男厨师必须理平寸头、无胡须、不留长指甲、戴厨师帽、穿厨师服、并时时保持干净整洁。

19、所有厨师至少每三天必须洗一次澡，保持清洁无体味。

20、所有厨师不得使用化妆品，以免影响出品口味。

21、在厨房期间必须着工服，坚持佩戴工作帽、正确佩戴口罩。

22、所有清洁工具、用具(包括但不限于拖把、垃圾桶、扫帚、抹布等)必须指定存放地点，使用完毕要清洁干净放回原处。

23、按照不同的服务划分卫生区域，确保时时清洁；所有人员都必须参加每周**六**的卫生大清除。

24、设专岗定时检查厨房泔水的清理及用具的清洁工作。

25、妥善保管好原料，勤清洗冰箱，及时处理久置原料，对放久的原料要及时报单，因管理不善造成原料腐烂、变质，将按[成本](http://www.canyin168.com/glyy/cbkz/" \o "餐饮成本)赔偿。

26、每周六为集体卫生大扫除，全体做好自己区域卫生及设备卫生。

27、对工作台、冰箱下面和各个死角，应特别注意清扫，防止残留食物腐蚀变味。

**（二）粗加工间卫生操作标准**

1、**不锈钢桌子**

（1）用加入洗涤灵的水将桌面和桌腿擦净。

（2）用清水擦拭。

（3）用干布擦一遍，使桌子各部门没有油迹。

标准：桌面光亮，用手摸各部位不粘手。

**2、水池**

（1）用洗涤剂水先从内部再到表面擦洗一遍。

（2）清水冲洗，使内部不含任何杂物。

（3）擦干。

标准：无油迹、无异味。

3、**绞肉机、切片机**

（1）两种机器用完后，将机器头和刀片拆下来。

（2）用洗涤剂水冲洗。

（3）用清水冲洗干净。

标准：机器内不留残余物，无杂物，外表干净，无油、无血渍和其他脏东西。

**4、墙面**

（1）用湿布沾洗涤灵，从上至下擦洗墙面。

（2）洗擦瓷砖的接茬处。

（3）用湿布沾清水反复擦2~3次，擦净。

（4）擦干墙面。

标准：光亮清洁，无水渍、油污，不粘手。

5、**地面**

（1）用湿墩布沾上温水沏制的洗涤剂水，从厨房的一端横向擦至厨房的另一端。

（2）用清水洗干净墩布反复擦地面两次。

标准：地面光亮、无油污和杂物、不滑、无水迹、无烟头。

**6、所有不锈钢用具**

（1）用洗涤剂水将所有的不锈钢容器冲洗干净。

（2）将洗好的容器用清水再冲洗一遍。

标准：容器内及用具上干净无油。

7、**菜墩、砧板**

（1）用前和用后用板刷沾洗涤剂将墩、板面刷至无油，用清水冲净。

（2）用后刷洗干净，竖放在通风处。

（3）每星期至少一次把墩子放入蒸箱内或汽锅中蒸煮20分钟。

标准：干净、无污、无油、无霉迹。

8、**刀具**

（1）所有的刀具应随时磨亮，去锈迹，用时消毒。

（2） 用后清洗擦干，放在干燥通风的专用地点。

（3）标准：光亮、无锈、无油、无污物。

9、**下水槽**

（1）随时检查清理槽内污物。

（2）用去油剂刷后用热水冲净。

（3）每天打开水槽，把槽内清洗干净。

标准：无臭味、异味，无油、无杂物，下水通畅。

**（三）冷菜间卫生操作标准**

1、**地面**

（1）用湿墩布浇上温水沏制的洗涤剂水，从里向外由厨房一端横向擦至另一端。

（2）用清水洗净墩布，反复擦两遍。

标准：地面光亮，无油污和杂物，不滑，无水迹。操作时尽量保持地面干净无水。

**2、墙壁**

（1）用湿布沾洗涤剂水，由上至下擦洗墙壁，洗擦瓷砖的接茬处。

（2）用湿布沾清水反复擦2~3次，擦净、擦干。

标准：光亮清洁、无水迹、油腻、不粘手。

**3、墩子**

（1）用前用热水擦洗干净后，再用热水加洗涤剂倒在墩子上，用板刷刷洗整个墩子，用清水冲净，竖放在通风处。

（2）定期用汽锅蒸煮20分钟。

标准：无油迹、墩面洁净平整、无异味、无霉点。

**4、刀**

（1）在油石上磨快、磨亮，有重度铁锈时用去污料擦掉，有油时用洗涤剂洗净。

（2）用前消毒，用后擦干净;放通风处定位存放。

标准：无油、无铁锈、刀锋利。

**5、调料车**

（1）用湿布沾洗涤剂水从上至下擦净车身每一部位。

（2）保持车轮转动灵活。

标准：车面光亮、无油腻、无杂物。

**6、消毒灯**

（1）每天把紫外线消毒灯在关掉电源的情况下， 用布擦净灯罩、灯管。

（2）定期检查紫外线灯管是否有效，及时更换，**每天晚上定时1小时消毒工作，并做好消毒记录。**

标准：无尘土、定时开关、紫外线灯管保证有效。

**7、漏水槽**

（1）用刷子将槽内的杂物扫至漏斗上，提出漏斗将杂物倒入垃圾桶。

（2）安好漏斗倒入洗涤剂。

（3）用刷子刷洗，用清水冲净。

标准：无杂物，无油垢，水流畅通。

**（四）厨房卫生操作标准**

1、**不锈钢器具**

（1）将器具放在水池内，倒入洗涤剂，擦洗油垢和杂物。

（2）用清水冲洗干净至没有泡沫，再用干布擦干。

标准：器具光亮、无油垢、无水迹。

**2、调料架**

（1）将调料罐移至一边，用洗涤剂水将调料架和不锈钢盘洗净、擦干。

（2）把调料罐逐一清理，把余下的固态调料倒入洗净并擦干的料罐。

（3）移回原处，码放整齐。

标准：固态调料置于液态调料后面，干净无杂物，调料之间不混杂，料罐光亮。

**3、化冻池**

（1）检查化冻池的地漏是否通畅，捡去杂物。

（2）用湿布沾去污粉，将水龙头等擦洗干净。

（3）用清水冲净，干布擦干。

标准：干净、光亮、无油、无杂物;海、禽、肉类分池化冻。

**4、冷冻冰箱**

（1）开门，清理出前日剩余原料。

（2）用洗涤剂水擦洗干净、密封皮条、排风口。

（3）清除冰箱里面底部的污物、菜汤及油污。

（4）用清水擦干净所有原料。

（5）按照海、禽、肉分类，原料和半成品分类，依次码放冰箱内，层次分明，不堆放。

（6）外部擦至无油、光亮。门外标识需合规，不得破损和遗失。

标准：整齐、清洁、机器运转正常，水产品和禽肉类原料分开码放，层次分明，密封皮条无油腻、血水异味，不得堆放，放托盘时要特别注意。

**5、恒温冰箱**

（1）开冰箱门，将剩余原料取出。

（2）需用水泡的原料要换水。

（3）用湿布擦洗冰箱内壁、货架。

（4）用清水冲洗掉冰箱的污垢、血水，并擦干。

（5）擦洗密封皮条，使其无油污、霉点。

（6）将整理后的原料按照海、禽、肉分类，原材料和半成品分类放入冰箱，依次码放，不要堆放。

（7）冰箱外用洗涤剂水擦后，用清水擦洗后再用干布擦干。门外标识需合规，不得破损和遗失。

标准：内外整齐、清洁，生熟分开，荤素原料分开，机器运转正常，冰箱内无罐头制品和私人物品。

**6、不锈钢台**

（1）用温水浸过的抹布沾洗涤剂擦洗。

（2）用清水反复擦洗不锈钢台上各部分的尘土。

（3）桌布下的架子和腿部也要用干布擦干净、光亮。

标准：无水迹、污物、油污、光亮不粘手。

**7、灭蝇灯**

（1）关掉电源。

（2）用干布掸去灯网内的尘土。

（3）用湿布擦净上面各部位的尘土，待其干后，接通电源。

标准：灯网内无杂物和尘土、无死蝇，使用正常。

**8、墙壁**

（1）用湿布沾洗涤剂从上至下擦洗墙壁。

（2）细擦瓷砖的接茬。

（3）用湿布沾清水反复2~3次擦净。

（4）擦干。

标准：光亮、清洁，无水迹油腻，不粘手。

**9、地面**

（1）用湿墩布沾洗涤剂水，从厨房的一端横向擦至另一端。

（2）用清水洗干净墩布，反复擦两次。

（3）每天进行三次区域无死角消毒工作。

标准：地面光亮、无油污、杂物，不滑，无水迹、烟头。

**10、水池**

（1）捡去水池中的杂物。

（2）用洗涤剂水或去污粉刷洗。

（3）用清水冲净，外部用布擦干。

标准：无油迹、无异味。

**11、餐具**

（1）每天将餐具放入水池内，倒入洗涤剂，用百洁布擦洗，去掉杂物和尘土。

（2）用清水洗净，洗碗机内高温消毒至干爽。

（3）放入餐具柜架。

标准：光亮、整洁、无破损、无尘土、无杂物、无水迹，码放整齐。

**12、蒸箱**

（1）关好蒸汽阀门。

（2）取出的屉架，放入洗涤剂水中刷洗干净后，用清水冲净。

（3）用干布擦干净蒸箱内壁的油污。

（4）清除底部杂物，放入蒸屉架，关好门待用。

标准：箱内干净，无杂物、污迹，开关阀门使用有效，不漏气。

**13、库房**

（1）将原料先取出在一边，用湿布将货架擦干净。

（2）把罐头类擦干净，检查是否依次整齐地码在货架上。

（3）检查干货原料有无生虫、霉变后，放在干净的纸箱里。

标准：码放整齐、干净、利落，货架无灰尘，不得存放私人物品，地面无杂物，无烟头。

**14、刀**

（1）将刀在油石上磨光、磨快后，用清水冲净。

（2）用干布擦干后保存在箱内，不得乱放，保持通风。

标准：刀锋利，刀面无锈迹。

**15、墩子**

（1）每天将墩子放入池中，热水冲洗。

（2）放入大锅中用沸水煮20分钟。

（3）擦干后竖放，保持通风。

标准：墩面干净、平整、无霉迹，不得落地存放。

**16、不锈钢柜子**

（1）取出柜内物品。

（2）用温洗涤水擦洗四壁及角落，再用清水擦净擦干。

（3）把要放的东西整理利落、干净依次放入柜内。

（4）把门里外及柜子外部、底部、柜腿依次用干布擦去油污，再用清水擦净后，用干布擦至光亮。

标准：柜内无杂物，无私人物品，干净、整洁，外部光亮、干爽.

**（五）其他要求**

1、供餐保障按照中心需求标准执行，提供高水平服务确保安全及时供餐：

（1）早餐热菜两种（一荤一素）、凉菜两种（一荤一素）、主食四种（一荤一素一点心一特色主食）、鸡蛋、汤粥三种；

（2）午餐、晚餐保证每餐热菜五种（三荤两素）、主食三种（米饭、面食、粗粮等）、汤粥两种；

（3）明档要求现场加工制作，早餐两种（煎鸡蛋加包子、油条等主食），午餐两种地方风味的小吃；

（4）调料台合理搭配多种调味品、颜色营养合理搭配，高品质供餐，不得出现少餐、缺餐、换餐等影响正常开餐情况发生。

（5）需根据疫情防控相关要求和中心工作安排及时调整供餐标准，如有特殊情况需立即向中心汇报，服从中心的安排。

2、因乙方原因导致断餐、误餐、食品清洗不彻底、食物中毒等问题，应承担所有责任、赔偿相应损失、消除不良影响，同时中心有权根据实际情况扣减合同金额。如出现食品中毒等严重情况，中心有权终止合同并追究相关法律责任。

3、乙方负责承包区域卫生清扫、消防安全、食品安全、人员安全、设备设施安全、公共餐具消毒工作，服从乙方管理人员的统一管理，接受中心管理人员的监督检查，对管理人员提出的意见和建议立即做出整改。

4、餐厅、操作间若需要装修、改造或改变布局，需事先征得中心管理人员同意。

5、投标人工作人员必须遵守中心的各项规章制度，严禁带非工作人员进入中心，禁止在中心进行会客、吸烟、喝酒、打闹等非工作行为，禁止进入非工作区乱说乱看闲逛，严禁将中心物品带出工作区域。

6、投标人服务人员必须符合《中华人民共和国劳动合同法》，依法用工，若发生用工纠纷，由乙方承担全部责任。

7、中心有权要求投标人在规定时间内更换未达到中心工作要求的投标人服务人员。

8、投标人服务人员应合理使用并爱护中心的设备设施和公物，发生由投标人不合理不合规使用而造成设备设施损坏的，相关维修及购买更换设备设施费用由乙方承担。

9、餐厅机械设备不得转让、转包、转租、变卖或擅自挪作其他用途。

10、投标人服务人员应严格遵守中心的保密要求。

11、投标人服务人员在工作期间发生的任何情况，都由乙方负全部责任。

12、投标人服务人员在工作期间及下班期间发生的工伤、违法等行为，由乙方单位负全部责任

13、在中心出现临时性就餐人员增加等情况，投标人应具备多种应急方案，采取应急措施，满足中心供餐及相关配套服务需求，达到正常供餐要求，保质保量。

14、中心需要满足投标人服务人员日常工作及卫生所需相关低值易耗用品及洗涤卫生等费用。（如：胶皮手套、钢丝球、白洁布、一次性桌布、84消毒液等）

**九、考核评价**

具体考评内容后附。

## 第四部分 中控值守工作需求

**一、中控区概况**

1、服务范围及内容：中控室位于马家楼2号楼1层，主要由消防中控系统和监控视频系统组成，用于24小时不间断对中心院区内的安全情况进行实时监控。

2、需求工作量：保障24小时院区的安全监控服务。

3、中控区域人员配置：6人。

4、任职条件：

（1）服务人员需持有国家相关部门发放的中级建(构)筑物消防员（国家职业资格四级）或以上证书，且有两年（含）以上从事消防中控工作经验；

（2）要求无违法犯罪记录，无政治问题，拥护中国共产党领导，道德品质良好；

（3）年龄一般不能超过50周岁需身体健康。

（4）能够严格遵守中控室各项规章制度，有问题及时向有关负责人汇报；

（5）因工作涉及到查看、调取监控视频录像，需要具备熟练掌握计算机操作使用能力；

（6）能熟练使用灭火器、消火栓等消防设备设施。

二、服务内容

按照消防法规和中心的要求，需提供以下服务：

（1）遇消防主机报警时，依照消防法规定，中控服务人员必须穿戴好防火装备、携带应急箱和消防电话，在3分钟内赶到报警现场，并具备处理初期火灾、指挥逃生、救援等能力；另一中控服务人员在消防中控室操作主机、等待跑现场人员回信并能按要求进行应急处置；

（2）严格做好每日的交接班工作，按要求填写记录；

（3）每日完成不少于12次的中心重点区域的消防安全巡视工作，并按要求填写巡视记录；

（4）每日需实时监控消防主机和监控视频画面，严禁擅离岗位，要始终高度警惕，发现问题及时处理；

（5）每个月保证能远程启动消火泵4次、消防卷帘门4次、排风系统2次，并检查地下一层消防蓄水池和7层消防水箱的水位是否正常；

（6）严格按照中心监控查看、视频调取流程，做好中心监控视频的查看、调取等工作；

（7）提供中控服务前须与中心签订相关安全协议书。

**三、工作检查及验收标准：**

具体考评内容后附。

## 附：考评方案

为确保北京市马家楼接济服务中心接济区、接待区、餐厅服务项目按合同规定的服务事项与质量条款认真履行，并根据项目绩效目标指标评定支付项目服务费用，特制定项目服务成效考评方案。

项目服务质量考评采取**月度服务质量考评**、**季度服务质量考评**、**全年服务质量考评**三种方式进行。考评结果将作为项目服务费用支付的重要依据。

**一、月度服务质量考评**

接济区、接待区、餐厅服务项目涉及的使用管理监督评价的责任科室，负责对项目合同规定的相应服务质量评价内容和标准（附件1），按月度进行服务质量考评。月度服务质量考评结果应作为改进项目服务质量的重要依据。

**二、季度服务质量考评**

接济区、接待区、餐厅服务项目涉及的使用管理监督评价的责任科室，负责对项目合同规定的相应服务质量评价内容和标准（附件2），按季度进行服务质量考评。季度服务质量考评结果将作为项目服务费用支付的重要依据。

**三、全年服务质量考评**

项目合同第三十二条规定：“甲方对乙方的项目服务质量进行季度考核、中期考核、年终考评。考核不合格的，甲方有权要求乙方按照服务费总额5%支付违约金，并按甲方考评意见对服务不达标项目进行整改；对甲方提出的整改意见，乙方拒不整改的甲方有权要求乙方按照合同金额20%向甲方支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应当继续承担赔偿责任，甲方有权解除合同。”

根据此条款，全年服务质量考评将于2024年12月初进行。采购人按照《绩效目标表》（附件4）确定的10个指标，以满意度指标、效益指标为考评重点，组织全面考评。全年服务质量考评结论将参考相关科室月度、季度服务质量、中期考评结果。全年服务质量考评达到绩效目标要求的视为合格，按合同约定支付项目服务费用。

附件：

1、月度服务质量考评内容和标准

2、季度服务质量考评内容和标准

3、满意度调查表和汇总表

4、项目绩效目标表

## 附件1：月度服务质量考评内容和标准

## 第一部分 接济区

**1、接济区服务考核流程**

采购人

进行日检查

投标人反馈问题

采购人监督整改

采购人完成月考核

1. **接济区服务考核方法**

采购人按月对服务总体情况进行考核，汇总日考核表情况形成月考核结果。发现问题能够立即整改的视为达标，问题当月无法解决或造成不可逆损失的，在当月考核月表中记录，服务周期结束汇总考核月表，形成年考核结论。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务考核：接济服务 | | | |  |  |  |  |  | 考核人： |  | 时间： | |  |
| 姓名 | 出勤  情况 | 工作记录情况 | 场地消杀情况 | 场地巡视情况 | 物资设备使用情况 | 信息统计 | 服务态度情况 | 服从管理情况 | 岗位、人员是否匹配情况 | 是否出现重大过失 | 不达标次数合计 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

考核结果分为100分，90分，90分以下三个档次。

（1）100分标准

根据接济区服务项目考核内容，每月无不达标情况，年考核总评为100分。

（2）90分标准

根据接济区服务项目考核内容，每月出现5次以下不达标，且无重大过失或造成恶劣影响，月考核为90分。

（3）90分以下标准

根据接济区服务项目考核内容，每个月出现5次以上不达标，或出现重大过失或造成恶劣影响，月考核为90分以下。累计5个月以上月考评为90分以下的，年考核总评为不合格。

1. **接济区服务考核标准**

1.准确及时详细完成工作记录。完成交接班记录，包括涉及人、事、物内容。

2.接济区域全域每2小时安全巡查1次，及时上报发现问题并做好记录。

3.每日8点，将前一天接济相关信息汇总报采购人。服务人员严格按照要求完成供餐供水工作。常规供餐时间为：早餐：7：30—8：30；中餐：12：00—14：00；晚餐：18：30—20：30 ；特殊情况需按照采购人具体要求完成供餐工作。准确记录餐食领取和供餐数量，要求出、入核对无误。餐食的接收、分装、运送及发放并做好工作记录。餐食要安全、卫生、无异常，主食需加热。餐食分装容器需要每天清洗和消毒，确保使用安全卫生。如发现食品有发霉变质及其他问题，应立即停止发放，通知采购人与食品供应部门调换。每日发放剩余食品应及时送回具备储存条件的部门统一保管。

4.未出现安全事件或事故。

5.未出现资产、物品等损毁。

6.服从管理，严格遵守保密原则，不得泄露工作内容。

## 第二部分 接待区

**（一）考核**

1、全方位考核：指对服务工作的各个方面进行的考核。主要包括仪容仪表、个人及公共卫生、工作质量、工作任务及工作目标的完成情况、出勤的执行情况、精神文明。

2、全过程考核：指接待及服务工作的各个环节考核。包括：大厅防疫测温及登记、前台接待、录入系统、引领入住、公共区域消毒、客房保洁及消毒、更换布草、检查客房内安全、检查客房及公共区域设备设施是否完整齐全。

3、不定期考核：指每月不定期对服务工作进行考核。以抽查为考核方式，针对服务工作内容、特点对人员进行抽查。抽查内容可以是第二项全过程考核所有内容，也可以是全过程考核内容的其中一项。

4、公平公正的原则：考核时会邀请提供服务方参与考核，以保证考核的透明度、公开公正性。

**（二）、考核内容及标准**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务项目范围（10000余㎡）** | **项目内容** | **项目岗位** | **资质条件** | **考 核 标 准** | **打分标准** | **物业责任人** | **监督考核人员** |
| 1号楼共七层：接待大厅、前台工作区、办公用房、会议室、公共卫生间 | 提供干净、卫生、安全整洁的办公、办会、住宿和接待等服务。 | 接待服务 | 健康、五官端正、能熟练操作计算机 | 1.按合同规定人数上岗，不迟到早退，不无故脱岗2.仪表仪容，按规定着装，佩戴工牌3.文明服务，礼貌用语4.熟悉入住人员基本信息5.以主动、热情、及时、准确、耐心、细致、周到、全程的原则，及时解决客人提出的各类服务需求6.接听电话、登记客人信息、办理入住7.严格遵守操作系统规定、熟练掌握，安全使用设备设施.8.做好当日记录9.每日保证办公区域干净整洁10.能完成科室交办的临时工作。 | 考核标准10分制。按内容是否完成计分，未完成一项扣一分。 | 项目经理 | 接待科工作人员 |
| 客房卫生服务 | 持有卫生部门颁发的健康证，具备一定从业经历 | 1.按合同规定人数上岗，不迟到早退，不无故脱岗.仪表仪容，按规定着装，佩戴袖标.文明服务，礼貌用语，熟悉入住人员基本信息.以主动、热情、及时、准确、耐心、细致、周到、全程的原则，及时解决住客提出的各类服务需求。2.每日保证公共区域全面消毒。客房内及时清洁做到无尘（卫生间干净整洁无异味）3.对公共区域及客房每日进行4次消毒4.对饮用杯具按特定标准进行消毒5.每周一次更换床品（客人有需求时临时更换）6.检查客房内安全、设备设施是否完整齐全，并做好当日记录，发现问题及时上报.能完成科室交办的临时工作。 7.负责夜间接待楼每一小时进行一次安全巡视工作，巡查楼层设备设施正常运转情况、遇到问题及时报修，认真填写巡查记录8.巡视时应在每个楼层或监定区域进行巡视打卡。9.遇有突发事件时应保护好现场立即向上级汇报，同时着手进行调查，了解事件发生原因。10.做好与白班人员交接工作，有利于未完成工作的跟进。 | 考核标准10分制。按内容是否完成计分，未完成一项扣一分。 | 项目经理 | 接待科工作人员 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **接待区日常考核表** | | | | |
|
| 日期 | 接待服务质量 | 卫生服务质量  夜间巡查 | | 得分 |
|  |  |  | |  |
|  |  |  | |  |
|  |  |  | |  |
|  |  |  | |  |
|  |  |  | |  |
| 备注 |  | | | |
| 计分方式：按10分制计算。10分为优秀、9分-7分为合格、6分-5分为基本合格、4分以下为不合格。 | | | | |
| 物业负责人： | | 考核人： |  |  |

## 第三部分 餐厅服务区

**（一）、考核评价**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **膳食科服务项目绩效考核标准** | | | | | | | | | |
| 马家楼接济服务中心膳食科服务项目按合同规定条款执行。其日常服务项目管理由签订合同物业公司负责，监督管理由马家楼接济服务中心膳食科负责，通过每月临检和考核等月底方式进行监督管理。 | | | | | | | | | |
| **年 月 日** | | | | | | | | |  |
| 服务项目范围 | 项目 内容 | 项目岗位 | 资质条件 | 服务标准 | 考核监督 | 标准 | 物业责任人 | 监督考核人 | 科室负责人 |
| 1号楼一层餐厅、地下一层餐厅及后厨操作间工作区 | 1、为驻院单位人员提供餐饮保障所需人员； 2、按照项目岗位的工作职责要求和国家卫生防疫标准及《中华人民共和国食品安全法》，为职工提供就餐服务，整理餐厅、厨具、厨房操作间等部位以及清洁卫生、防疫消杀等服务 | 厨师长岗 | 具有相关从业证书,从业经历两年以上,拥有个人健康证,有积极的心态。 | 接受我中心管理人员的工作指令，向其汇报工作，管理人员不在时，行使管理人员的职责，并接受管理人员的业务督导。 | 膳食科对服务项目绩效日常进行监督考核。 | 10分制。全部做到+10分，每项未达标-1分，扣分达5分以上中心纪检约谈物业负责人，凡迟到早退、无故脱岗每次扣2分，两次向物业出具告知书建议辞退。10-9分为优8-7分为良 6-1分为中 4分及以下为差 |  |  |  |
| 副厨师 长岗 | 接受我中心管理人员及厨师长的工作指令，向其汇报工作，管理人员及厨师长不在时，行使管理人员及厨师长的职责，并接受管理人员及厨师长的业务督导。 |
| 厨师岗 | 服从厨师长及副厨师长的工作安排，负责菜肴的加工烹制。 |
| 配菜领班岗 | 服从我中心管理人员及正副厨师长的工作指令，向其汇报工作，并接受管理人员及正副厨师长的业务督导，组织开展完成配菜工作。 |
| 配菜岗 | 服从领班的工作安排，负责做好食品原料的切配和水发工作，将已经预订的菜肴及常用的零点菜肴切配好，并将常用的一些原料加工成丝、片、块、丁、花、茸等备用。 |
| 冷荤领班岗 | 接受我中心管理人员及正副厨师长的工作指令，向其汇报工作，并接受管理人员及正副厨师长的业务督导，组织开展完成冷荤工作。 |
| 冷荤岗 | 在档口领班的领导下，做好制备熟食，切制待用冷菜，拼摆花色冷盘，准备所需的调配料等工作。 |
| 面点领班岗 | 接受我中心管理人员及正副厨师长的工作指令，向其汇报工作，并接受管理人员及正副厨师长的业务督导，组织开展完成面点工作。 |
| 面点岗 | 在档口领班的领导下，全面完成面点工作。 |
| 洗消领班岗 | 接受我中心管理人员及正副厨师长的工作指令，向其汇报工作，并接受管理人员及正副厨师长的业务督导，组织开展完成洗消工作。 |
| 洗消岗 | 在档口领班的领导下，全面完成洗碗间的卫生清理工作。 |
| 服务员 领班岗 | 接受我中心管理人员及正副厨师长的工作指令，向其汇报工作，并接受管理人员及正副厨师长的业务督导，组织开展完成服务保障工作。 |
| 服务员 | 按时上下班，服从领班的安排，遵守餐厅的各项规章制度。 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 膳食科服务项目日常考核表 | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 考核岗位： | | |  |  |  |  | 考核人： |  |  | 考核时间 |  |  |  |  |  |  |
| 岗位 | 出勤 | 仪容仪表 | 工作纪律 | 服务技能 | 服务态度 | 区域卫生 | 服务标准完成情况 | 有无投诉 | 加分说明 | 扣分说明 | 需要与考核组沟通事项 | 考核组反馈意见 | 服务综合评价 | | | |
| 优 | 良 | 中 | 差 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

## 第四部分 中控值守

**（一）、工作检查及验收标准：**

参照消防中控值班岗位职责。

1、为提高工作质量和效率，将采取临检对中控室服务人员进行考核和业务抽查，对不达标的服务人员将进行相应处理；

（1）考核流程：

笔试：熟练掌握消防中控操作的基本知识，为季度考核，每年4次；

实操：熟练操作消防中控主机，为月考核，在日常工作中，如远程启动消火泵是否能完成；随机按下采购人某一处的消防手报，是否能在消防要求的3分钟内按时到位；在采购人的各项消防演练中完成指定任务。

（2）考核方法：

笔试：从消防中控应知应会的基础常识题库中抽取30道，20道题以上为合格；

实操：必须懂消防主机的基本操作；

日常考核：见下表。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **保卫科服务项目绩效考核标准** | | | | | | | | | |
| 马家楼接济服务中心保卫科服务项目按合同规定条款执行。其日常服务项目管理由签订合同物业公司负责，监督管理由马家楼接济服务中心保卫科负责，通过每月临检和考核等月底方式进行监督管理。 | | | | | | | | | |
| 年 月 | | | | | | | | | |
| 服务项 目范围 | 项目 内容 | 项目岗位 | 资质条件 | 服务标准 | 考核监督 | 标准 | 物业责任人 | 监督考核人 | 科室负责人 |
| 马家楼接济服务中心全院消防等工作 | 落实逐级消防安全责任制和岗位消防安全责任制，落实巡查检查制度等服务 | 消防中控及监控岗 | 具有相关从业证书,建（构）筑物消防员四级证书，从业经历两年以上,拥有个人健康证,无犯罪证明，有积极的心态。 | 服从我中心管理人员的工作指令，向其汇报工作，并接受管理人员业务督导，开展完成中控室消防防控等方面工作 | 保卫科对服务项目绩效日常进行监督考核。 | 10分制。全部做到+10分，每项未达标-1分，扣分达5分以上中心纪检约谈物业负责人，凡迟到早退、无故脱岗每次扣2分，两次向物业出具告知书建议辞退。10-9分为优8-7分为良 6-1分为中 4分及以下为差 |  |  |  |
|
|
|
|
|
|
|
|
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 消防中控员 考核表（ 年 月） | | | | | | | | | | | | |
|
|
| 考核模块 | | 工作内容 | | | | | | 评分 | 减（加）分原因 | | | |
|
|
| 值班记录及安全巡查10分 | | 中控室内严禁吸烟、严禁室内用餐、大声喧哗或做与本岗位无关的事情，发现扣1分/次。值班期间打瞌睡串岗、上网等做与工作无关的事情,扣1分/次 | | | | | |  |  | | | |
|
|
|
| 违反消防中控室管理制度，违反1分/每条，是情结加重 | | | | | |  |  | | | |
|
| 值班人员每2个小时一巡检（如果未巡视，造成损失的，根据情节严重情况再另行处罚）未巡查，一次扣1分。 | | | | | |  |  | | | |
|
| 设备出现异常情况未及时处理和记录,扣1分/次，如情况不能独自解决，又未及时上报上级负责人，扣1分/次 | | | | | |  |  | | | |
|
|
| 在办理交接班手续时，接班人需查询交班人设备运行记录，如发现设备开启情况与实际情况不符，须立即上报并扣交班人1分/次；如接班者为发现而被值班领导巡视发现，扣接班人双方1分/次。非工作人员未经允许严禁进入中控室，若进入中控室，必须由主管领导批准并进行登记，擅自做主让他人进入者，扣值班人员1分/次。 | | | | | |  |  | | | |
|
|
|
|
|
| 评分标准：9分以上优秀；6分以上合格；6分以下不合格。 | | | | | | 总分 | | 0 |  | | | |
|
| 填表人： |  |  |  |  |  |  |  | 科室领导： | |  |  |  | |  |  |

## 附件2：季度服务质量考评内容和标准

**2024年度接济区、接待区、餐厅服务项目季度服务质量考评表**

|  |  |
| --- | --- |
| 服务项目 | 接济区、接待区、餐厅服务项目 |
| 服务事项 | □ 接济服务 □ 接待服务 □ 餐厅服务 □ 中控服务 |
| 考评时段 | □ 第一季度 □ 第二季度 □ 第三季度 □ 第四季度 |
| 评价单位 | □ 服务单位 □ 监督科室 |
| 本季度完成情况评价：   1. 本季度考核结果（用工科室评价＼服务单位自评）： □合格 □不合格 2. 存在的问题或不足：   服务单位（盖章）/监督科室：  负责人（签字）：  年 月 日 | |

## 附件3：满意度调查表和汇总表

**2024年度接济区、接待区、餐厅服务项目**

**满意度调查表**

一、调查目的

为不断完善、提升接济区、接待区、餐厅服务以及监控等区域的各项服务质量，特向您征求宝贵的意见。请您结合实际情况客观地在您同意的选项前打勾“√”，衷心感谢您的参与！**您所填写的资料我们将绝对保密，对收集的数据进行统计分析，并将结果应用于改进工作，以便更好的为您提供服务，感谢您的支持！**

二、调查对象

驻院各单位及北京市马家楼接济服务中心各科室。

三、调查表

**1、您对接济区、接待区、餐厅服务以及中控服务等区域服务人员的整体评价**

○满意

○不满意

不满意的原因：

**（一）接济区**

**2、您对接济区服务人员的响应效率与处置专业度的评价**

○满意

○不满意

不满意的原因：

**3、您对接济区公共区域内的卫生（公共过道、大厅、洗手间等）及消杀效果的评价**

○满意

○不满意

不满意的原因：

**4、您对接济区服务人员服务态度的评价**

○满意

○不满意

不满意的原因：

**（二）餐厅服务区**

**5、您对餐厅服务区服务人员的服务态度、专业度、响应速度的评价**

○满意

○不满意

不满意的原因：

**6、您对餐厅服务区卫生及整体环境的评价**

○满意

○不满意

不满意的原因：

**7、您对餐厅服务区提倡节约粮食杜绝浪费、垃圾分类等宣传方式及效果的评价**

○满意

○不满意

不满意的原因：

**8、您对餐厅菜肴品种、数量、口感的评价**

○满意

○不满意

不满意的原因：

**（三）接待区**

**9、您对接待区前台服务人员的形象礼仪、服务态度的评价**

○满意

○不满意

不满意的原因：

**10、您对接待区客房服务人员的形象礼仪、服务态度的评价**

○满意

○不满意

不满意的原因：

**11、您对接待区公共区域及客房环境卫生的评价**

○满意

○不满意

不满意的原因：

**（四）中控服务区**

**12、您对中控人员行为规范、服务态度及专业度的评价**

○满意

○不满意

不满意的原因：

**13、您对中控人员突发事件的响应效率与处置专业度的评价**

○满意

○不满意

不满意的原因：

**14、其他意见建议**：

1. **基本信息**

所属单位(科室)：

**2024年度接济区、接待区、餐厅服务项目**

**满意度调查汇总表**

**（服务质量）**

本次调查共发放 份调查表，收回调查问卷 份，现对调查情况汇总如下：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 调查内容 | | 满意 | 不满意 | 备注 |
| 1 | 对接济区、接待区、餐厅服务以及中控服务等区域服务人员的整体评价 | |  |  |  |
| 2 | 接济区 | 对接济区服务人员的响应效率与处置专业度的评价 |  |  |  |
| 3 | 对接济区公共区域内的卫生（公共过道、大厅、洗手间等）及消杀效果的评价 |  |  |  |
| 4 | 对接济区服务人员服务态度的评价 |  |  |  |
| 5 | 餐厅服务区 | 对餐厅服务区服务人员的服务态度、专业度、响应速度的评价 |  |  |  |
| 6 | 对餐厅服务区卫生及整体环境的评价 |  |  |  |
| 7 | 对餐厅服务区提倡节约粮食杜绝浪费、垃圾分类等宣传方式及效果的评价 |  |  |  |
| 8 | 对餐厅菜肴品种、数量、口感的评价 |  |  |  |
| 9 | 接待区 | 对接待区前台服务人员的形象礼仪、服务态度的评价 |  |  |  |
| 10 | 对接待区客房服务人员的形象礼仪、服务态度的评价 |  |  |  |
| 11 | 对接待区公共区域及客房环境卫生的评价 |  |  |  |
| 12 | 中控服务区 | 对中控人员行为规范、服务态度及专业度的评价 |  |  |  |
| 13 | 对中控人员突发事件的响应效率与处置专业度的评价 |  |  |  |
| **评价汇总** | | |  |  |  |

汇总结果：

收回的调查表中，满意 份，不满意 份，未评价 份，满意率为 %。

## 附件4：项目绩效目标表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2024年度项目绩效目标表** | | | | | | |
|  | **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **指标性质** | **本年指标值** | **度量单位** | | **备注** |
| 1 | 产出指标 | 数量指标 | 提供餐厅食品加工、供餐服务人次 | ≥ | 458 | 人次 | |  |
| 2 | 产出指标 | 数量指标 | 中控服务保障面积 | ＝ | 42527 | 平方米 | |  |
| 3 | 产出指标 | 质量指标 | 项目服务合格率 | ≥ | 90 | % | |  |
| 4 | 产出指标 | 时效指标 | 资金支出与合同约定资金支出进度符合率 | ＝ | 100 | % | |  |
| 5 | 产出指标 | 数量指标 | 服务保障区消毒面积 | ＝ | 9800 | 平米 | |  |
| 6 | 产出指标 | 数量指标 | 接待区客房房间服务数量 | ＝ | 156 | 个（套） | |  |
| 7 | 产出指标 | 时效指标 | 截至2022年06月30日，招标工作完成率 | ＝ | 100 | % | |  |
| 8 | 效益指标 | 社会效益指标 | 保障中心工作正常运转 | 定性 | 优 |  | |  |
| 9 | 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 驻中心工作人员对各项服务满意度 | ≥ | 90 | % | |  |
| 10 | 成本指标 | 经济成本指标 | 服务成本 | ≤ | 425.36 | 万元 | |  |

**评分标准细则**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评分因素** | **评价指标和分值** | | |
| 1 | 商务  （18分） | 企业综合实力 | 6分 | 具有有效的质量管理体系认证，得2分；  具有有效的环境管理体系认证，得2分；  具有有效的职业健康安全管理体系认证，得2分。  （附证书复印件并加盖投标人公章） |
| 企业业绩及经验 | 12分 | 综合考虑投标人近3年（2021年1月1日起至今）承担过的与本项目相同或相似的项目业绩。  每提供一个得4分，最多得12分。  （附合同关键页复印件，并加盖投标人公章） |
| 2 | 技术  （72分） | 对项目需求的理解和分析 | 10分 | 需求理解全面，重点难点分析完全贴合项目实际情况，得10分；  需求理解较全面，重点难点分析贴合项目实际情况，得7分；  需求理解较全面，重点难点分析部分贴合项目实际情况，得4分；  需求理解偏差较大、重点难点分析不贴合项目实际情况，得2分；  未描述得0分。 |
| 服务团队  （20分） | 8分 | 投标人应详细描述拟投入餐厅服务人员的构成、资历，及本项目所需的满足程度。  餐厅服务人员完全符合本项目实施需要，得8分；  项目人员基本符合本项目实施需要，得5分；  项目人员安排不符合本项目实施需要得2分；  未提供不得分。 |
| 3分 | 投标人应详细描述拟投入接济区服务人员的构成、资历，及本项目所需的满足程度。  项目人员完全符合本项目实施需要，得3分；  项目人员基本符合本项目实施需要，得2分；  项目人员安排不符合本项目实施需要，得1分；  未提供不得分。 |
| 5分 | 投标人应详细描述拟投入接待区人员的构成、资历，及本项目所需的满足程度。  项目人员完全符合本项目实施需要，得5分；  项目人员基本符合本项目实施需要，得3分；  项目人员安排不符合本项目实施需要，得1分；  未提供不得分。 |
| 4分 | 投标人应详细描述拟投入消防监控人员的构成、资历，及本项目所需的满足程度。  项目人员完全符合本项目实施需要，得4分；  项目人员基本符合本项目实施需要，得3分；  项目人员安排不符合本项目实施需要，得1分；  未提供不得分。 |
| 整体实施方案  （42分） | 8分 | 接济区、接待区工作流程方案细致合理、针对性强，得8分；  方案较细致合理、针对性较好，得5分；  方案设计粗糙，无针对性，得2分；  未提供得0分。 |
| 8分 | 餐厅服务工作流程方案细致合理、针对性强，得8分；  方案较细致合理、针对性较好，得5分；  方案设计粗糙，无针对性，得2分；  未提供得0分。 |
| 7分 | 消防中控工作流程方案细致合理、针对性强，得7分；  方案较细致合理、针对性较好，得5分；  方案设计粗糙，无针对性，得2分；  未提供得0分。 |
| 6分 | 安全保障方案。  方案设计合理细致、无缺项、漏项方案，得6分；  方案设计较合理，存在轻微缺项、漏项，得4分；  方案设计粗糙，存在明显缺项、漏项，得1分；  未提供得0分。 |
| 8分 | 应急保障方案。  应急方案细致合理、针对性强，出现问题时响应时间迅速，得8分；  应急方案较细致合理、针对性较强，出现问题时响应时间满足采购需求，得5分；  应急方案设计粗糙，无针对性，出现问题时响应时间缓慢，得2分；  未提供得0分。 |
| 5分 | 设施设备维护保养方案。  维护保养方案细致合理、针对性强，得5分；  维护保养方案较细致合理、针对性较强，得3分；  维护保养方案设计粗糙，无针对性，得1分；  未提供得0分。 |
| 3 | 价格  （10分） | 满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分10分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：  投标报价得分＝（评标基准价/投标报价）×10。 | | |
| 合计100分 | | | | |

**注：评分分值计算保留小数点后两位，小数点后第三位“四舍五入”**