

广东风华高新科技股份有限公司

磁材厂区员工食堂公开招标公告

广东风华高新科技股份有限公司磁材厂区员工食堂，每日就餐人数约 800 人。现向社会发布公开招标公告，诚邀具有管理经验的公司或个人承包食堂，选定承包人。

一、招标项目：风华磁材厂区食堂承包招标

二、招标内容：磁材区厂食堂二楼餐厅（含小卖部）的员工伙食供应及日常管理。

三、招标报名及递交投标资料截止时间：2009 年 4 月 13 日下午 14: 30 分之前送到招标方办公室。

四、开标时间：2009 年 4 月 13 日下午 14: 30 分，过期递交无效。

五、招标方已通过招标方网站对外发布招标公告，有投标意向者通过招标方网站下载投标书：<http://www.fh.com.cn>

<http://www.china-fenghua.com>

六、投标书填写要求：投标书制成正本一份，正本必须用不褪色水笔填写或打印，注明“正本”字样；副本三份，可复印。投标书单独装订成册，一律使用 A4 纸。

七、投标人资格条件：投标人可以是独立的法人单位，也可以是具备对应资质和能力的自然人。

八、投标人承担费用：投标人应承担其编制投标文件与递交文件所涉及的一切费用，缴纳投标费用人民币 ¥300 元整（不作退回），同时交纳投标保

证金人民币 ¥3000 元整（中标后转作承包风险抵押金，未中标者退回）。

投标费用和投标保证金直接汇入招标方指定账户，并将银行进账单传真招标方，或将复印件在递交投标文件时将一同交给招标方。

户 名：广东风华高新科技股份有限公司

开户银行：中国工商银行肇庆分行营业部

帐 号：2017002109022121938

九、评标方式及内容：主要以投标人的资质、参与经营管理食堂的规模、经验、服务水平、安全生产及竞标的经营管理方案等内容为评标依据，通过评审招标文件、现场考察、演讲辩论、民主测评等程序，对各竞标者进行筛选评标。

十、招标项目联络信息：

联 系 人：梁小姐

联系电话：0758-2865569 2865099

传 真：0758-2865568

招标办公室地址：广东省肇庆市风华路 18 号风华电子工业城 1 号楼 8 楼

广东风华高新科技股份有限公司

2009-4-2

广东风华高新科技股份有限公司

磁材厂区员工食堂招标标书

1、投标单位、个人简介。

(1) 投标人、驻场项目主管及主要管理、技术人员的各种资质、资格、等级证书等证明文件。

(2) 现正在直接或参与经营、管理、承包的伙食单位（包括驻场项目主管）。证明直接、参与或是承包经营的证明材料，对目前的经营管理情况做出合理地评价。

2、对今后食堂的经营模式。

3、对未来食堂供应饭菜、点心、价格、数量、品种的情况简介。

4、未来对磁材厂区员工食堂承包管理的组织结构和人员配备，资格要求。

(1)、各级管理人员的权责（主要是投标人、驻场项目主管）。

(2)、常驻于员工食堂工作的中级以上厨师不少于1 人，中级以上面点师不少于1 人。

5、未来食堂承包中各项规章制度，包括食品安全、食品卫生、食堂清洁卫生管理、工作服务质量及检查、奖惩、考核制度细则等，以及这些制度保障执行的措施。

6、食堂管理质量、食品卫生安全保障措施和自然灾害的防范和补救措施等。

7、对风华员工食堂管理工作的各项基本指标的承诺（详见招标项目简介附件），包括但不限于：

(1) 食堂伙食供应时间、开水供应时间及小卖部营业时间的规定。

(2) 食堂卫生基本要求管理规定及处罚细则。

(3) 小卖部管理规定及处罚细则。

(4) 食堂安全生产管理规定。

(5) 食堂设备管理规定。

(6) 员工投诉及处理办法。

(6) 饭堂服务质量满意率考评办法及处罚措施。

(7) 食堂服务承诺。

以上全部资格、资质证明（复印件）、评审资料，应打印并分类按以上顺序、装订成册。有关卫生许可证、健康证和技术职称证书在送达资料时应提供原件审验后当即退回。

8、标书为固定格式，可以复印，重新打印不允许改变格式。有关规定、准则原则上不低于风华公司现有标书的标准，具体可以自定，所有文字资料最好打印成文。投标人对标书应签字、盖章后，送达或专递到风华公司采购中心。

磁材厂区食堂招标项目简介及工作要求

一、承包范围

承包范围为磁材厂区食堂的伙食供应及日常管理，包括：

- 1、磁材厂区食堂二楼餐厅的员工伙食供应，确保按发包方提出的时间，按质、按量提供早、午、晚、夜四个餐次的伙食(详见附件 1)；
- 2、开水供应；
- 3、员工食堂内食品卫生管理及食堂管理相关的业务；
- 4、供应工作餐、围餐（按公司需要而定）；
- 5、逢“元旦、春节、劳动节、中秋节、国庆节”给就餐员工免费提供一份 2.5 元荤菜（形式如：鸡腿、鸡翅等）。
- 6、磁材厂区小卖部经营日常生活用品、副食品等。

二、承包方式

- 1、所有的经营资金、人员等由承包方自行负责，盈亏风险由承包方自行承担。
- 2、承包方后续若有投入食堂的固定设施，如窗纱、电脑售餐系统（电脑、刷卡机除外）、抽风设施等，在承包合同期满或中途终止承包合同时，承包方均不能带走，无偿归属发包方所有。
- 3、根据经营需要，承包方如需购置厨房炉具等相关设备，费用由承包方负责。
- 4、承包方须向发包方缴纳人民币**伍万元整**作为承包抵押金，在承包期满后，经发包方扣除因损坏物资设备及其他应扣款项后，无息退还余下抵押金。
- 5、承包方根据附件菜谱确定饭菜的价格、份量，员工自由消费。如需调整饭菜价格及份量，需报发包方批准同意后方可执行。
- 6、在原有饭堂基础上，按照肇庆市卫生监督所要求，如需对食堂进行基建改造，须上报发包方同意后再进行施工，承包方承担部分费用。

三、承包时间

- 1、承包期**叁年**。
- 2、试用期三个月，试用期满后由公司民主监督管理小组对承包方经营管理工作进行全面评估，评估标准参照附件 1、2、3、6、7 执行，若评估不合格，则发包方书面通知承包方终止承包。
- 3、承包方如中途提出终止合约，应提前三个月以书面形式提出申请，在征得发包方同意，双方协商确定合同终止日期后，才能按规定办理财产清算，在扣除赔偿或其它扣款后，发包方无

息退回余下抵押金的 80%，并终止合同。

- 4、承包方不得转让承包权，如发现把承包权转让他人或由他人直接参股及其他操纵行为，发包方有权将承包方作自行毁约处理。其抵押金不得退回，并立即终止合同。

四、承包方的责任

- 1、承包方经营范围内的生产现场、室内外环境卫生及除四害工作必须符合有关创卫要求和餐饮业卫生要求，并且必须保证采购、制作、销售的食品质量要符合国家的卫生、安全标准（详见附件 2、3）。
- 2、承包方必须领取本饭堂有效的《卫生许可证》，食堂在承包经营期间内，若市有关上级部门要求办理相关营业或卫生管理等方面的证照，费用由承包方负责。并按照国家有关餐具卫生管理要求，做好公共餐具消毒工作，随时接受市防疫站和发包方的监督检查，并配合做好各项“创卫”必检工作，对提出的问题及员工投诉及时整改纠正（具体见附件 2、3）。
- 3、承包方要健全各项卫生管理制度，从业人员必须经过体检和培训，有《健康证》及《卫生知识培训证》方可上岗，且必须定期做体检复查。从业人员在岗期间若发生疾病应离岗休息，不得带病上岗。
- 4、保证配备足够的工作人员，并统一着装。
- 5、承包方的人员在发包方范围内，应遵守发包方的规章制度。若承包方的人员在发包方的范围内违反发包方的规章制度，应接受发包方的处理。
- 6、在食堂显著地方公布菜谱价格，并接受发包方监督。若承包方供应饭菜价格与市场价格差异较大，发包方有权向承包方提出调整建议并督促承包方加以整改。
- 7、负责承包区域安全防火、防盗等工作，保证承包区域内所有设施、工具物品及不动产的安全完好（见附件 4），并负责承包方承包区域的安全生产及安全教育工作，保障承包区域内的所有设施及人员安全。若承包方人员出现工伤或其它伤亡事故，承包方要负完全责任，所有费用由承包方自行支付，发包方不承担任何责任。
- 8、在承包食堂范围内，承包方不得售卖非食堂制作的凉菜食品，但在不影响发包方秩序又能提供员工便利的前提下，可在员工就餐期间，提供水果供应及接待客餐的酒水、饮料供应。
- 9、承包方人员确需在磁材厂内留宿的，可安排入住宿舍。但所入住人员要按磁材厂区规定办理暂住证和流动人口计划生育证（须上交发包方保管），并要承包方负责每月交纳房租和水电费。承包方住宿人员要遵守磁材宿舍管理规定，如有违反者一律按磁材厂区的相关规

定处理。承包方人员在宿舍内发生的一切安全事故或伤亡事故，承包方负责全部相关事项的处理，并支付相关费用。非经司法程序确认，厂方不承担任何责任。

- 10、承包方如需安装电话，可向发包方提出申请，但安装费及电话费用自理。
- 11、承包方在承包期间必须按本合同各项工作要求完成工作，发包方每天派出专人按合约规定进行检查，发现不符合合约规定的问题，根据合同规定及附件相关规定要求，承包方要配合在限定时间内纠正，并视情况按合同规定的有关条款予以赔付违约金。
- 12、承包期间，承包方不得将设备、用具拿出厂外。需送外维修的，必须经过发包方同意，办理《出入放行条》后，才能办理出厂手续。
- 13、发包方提供现有标的食堂设备、设施需签订《借用设备清单》（见附件 5）作附件，承包方在承包期必须按合同规定对各项设备、设施等进行保养、维修和维护管理。
- 14、食堂承包前办理物品移交手续，发包方除移交原有标的食堂所有配置的设备、低值易耗品外，不会再向承包方移交其他任何物品。同样，在解除、终止承包合同时，发包方也不会接收除原移交设备、低值易耗品外的其他任何物品。
- 15、保证严格按照合同附件的约定对设备、设施等进行使用，并负责各类设备、设施的日常维修和维护工作，在承包期满或解除、终止合同时完好无损退还发包方。否则，发包方自承包抵押金中扣除相应金额作为赔偿（自然损耗除外）。
- 16、承包方用于饭堂运作的水电费由承包方承担。**
- 17、在承包经营期间，食堂发生的一切税费均由承包方负责，与发包方无关。
- 18、承包期间，承包方必须建立采购、支出账目，发包方有权查阅承包方每月的账目。
- 19、承包方在承包期内因业务需要而与发包方以外的单位和个人所发生的债权债务均与发包方无关。
- 20、承包合同签订之日，承包方需为磁材厂区就餐员工购买 50 万餐饮责任险。**

五、发包方的责任

- 1、免费提供磁材厂区原小卖部场地作为小卖部，二楼部分场地作为员工食堂经营场地。**
- 2、如公司生产需要断水、断电，则应在 24 小时内通知承包方，并及时处理外围供向食堂的水电设施发生的问题。
- 3、如因发包方特殊原因（如放假、员工外出活动等），造成就餐人数有较大变动时，发包方应提前壹天通知承包方，以免给承包方的经营活动带来被动。

- 4、维护食堂的就餐秩序及治安管理，负责饭堂外围绿化和周边杂草，垃圾的清除、清理以及周围场所的“除四害”（特别是灭蝇等）工作。
- 5、有义务提供承包方因办理有关许可证所需的单位证明材料。
- 6、为承包方员工提供住宿场所，费用由承包方支付。
- 7、对**客餐招待款进行月结，支付方式为银行转账或现金结算。**
- 8、对有关非承包方经营需要，上级监管部门提出的基建设施方面的要求由承包方解决。

六、承包方须支付的费用

1、承包方须向发包方支付的费用：

- (1) 食堂每月实际发生的电话费、水电费、承包方工作人员住宿费及水电费等合同约定的费用。
- (2) 当月承包方违反合同有关规定赔偿及违约金。

2、支付办法

各项费用应在当月结清，支付办法为银行转账或现金结算。

七、风险及自然灾害、地震、战争造成的损失和处理办法

- 1、在承包期间，因承包方过失或错误造成食物中毒、火灾等安全事故，一切后果及费用由承包方承担。
- 2、若发生不可抗拒的自然灾害、战争造成的损失，甲、乙双方对各自投入的费用自行负责。

八、违约责任

(一) 承包方的服务质量的考核及处理

- 1、公司民主监督管理小组定期或不定期组织对食堂进行员工满意度考评，考核分价格、质量、环境卫生、服务态度四个单项分别计算满意率得分，另外，还需参考四个单项按一定权重合计出来的综合评分。（见附件7）

2、服务满意度的违约责任

- ①员工单项满意度考评分70分以下60分以上的，除要求整改外，且每次每项须支付发包方500元的违约金；60分以下的，每次每项须支付发包方1000元的违约金。
- ②综合评分60分以下的，每次加扣500元；连续超过三次（含三次）综合评分60分以下的，按承包方严重违约处理，发包方有权终止合同。

(二) 重大事故处理

下述事件如果发生，承包方除应承担经济责任及损失外，另向发包方支付人民币伍仟元（¥

5000.00元) 违约金, 并且发包方有权中止合同。

A、因承包方过错造成就餐人员 5 人以上食物中毒。

B、在规定的供餐时间内每餐次 **50 人**以上没饭菜供应又不在 1 个小时内解决。

C、因承包方过失, 造成火灾等安全事故。

(三) 一般违规责任

对第四、五款中无论哪一方违约行为, 对方有权向违约方提出警告, 并有权通知对方召开协调会议, 通过协调解决。如果违约行为给对方造成经济损失则应负责赔偿。若在 30 天整改期限内, 整改完成率低于 70%, 则发包方有权中止合同。其他各项细则见附件。

(四) 承包方擅自转承包的, 则视为违约, 并支付违约金 5 万元; 发包方可立即解除合同。

(五) 发包方或承包方如在承包期内解除合同的, 应提前三个月书面提出申请, 在征得对方同意后, 可解除合同, 但仍须支付违约金 5 万元。

(六) 如发包方没有在约定时间内支付员工客餐接待款且拖延 15 个工作日以上, 则应按每天 0.3 %的标准支付违约金。

九、纠纷解决方法

双方如在履行本合同过程中发生争议, 应通过友好协商解决。争议发生后三十天内未能通过友好协商解决的, 由发包方所在地管辖。

附件1 饭堂伙食及开水供应、小卖部营业时间的规定及处罚

一、员工食堂伙食、开水供应时间为：

早餐：7：30 — 9：00

午餐：10：30 — 13：00

晚餐：16：30 — 19：00

夜餐：10：45 — 1：00

二、小卖部营业时间为：早 7：30 — 凌晨 1：00

三、供饭、供开水及小卖部营业时间，不正常供应每次罚款 200 元，整体供应受到影响，每次处以 500 元的罚款。对生产经营及生活造成重大影响的，除赔偿直接经济损失外，按合同规定，追究相应的责任。

附件2: 食堂卫生基本要求管理规定及处罚明细

一、厨房卫生制度

1、个人卫生：

- (1) 必须每年参加体检和食品卫生知识的培训。
- (2) 必须每天做好承包区域的清洁工作。
- (3) 进入厨房必须做到工装整洁。
- (4) 严禁上岗时戴首饰、涂指甲油，工作场所严禁吸烟。
- (5) 女职工不准长发披肩，男职工不准留长发和胡须。

2、环境卫生：

- (1) 保持地面无油腻、无水迹、无卫生死角、无杂物。
- (2) 天花、柱顶、墙壁应定期清洗，确保无烟尘，无悬挂漂浮物等。
- (3) 保持瓷砖清洁光亮，勤擦门窗。
- (4) 下班前应将冰箱、炉灶、配菜台、保洁橱等清理干净。
- (5) 冰箱、保洁橱、门等必须在下班时上锁。
- (6) 发现“四害”马上灭虫。

3、冰箱卫生：

- (1) 冰箱应定人定岗，实行专人保管。
- (2) 保持冰箱内外清洁，每日擦洗一次。
- (3) 每日检查冰箱内食品质量，杜绝生熟混放，严禁叠盘、鱼类、肉类、蔬菜类，相对分开，减少串味，必要时应用保鲜膜。

4、食品卫生：

- (1) 为确保清洗过的蔬菜不含**农药残留**及有害物质，各类蔬菜的清洗程序必须做到“一洗二浸三过水”
- (2) 上班后应清理隔日蔬菜，蔬菜不得有枯叶、霉斑、虫蛀、腐烂、如卫生不合格，要退回粗加工清洗。
- (2) 干货、炒货、海货、粉丝、调味品、罐头等，要妥善储藏，不得散放，落地。
- (3) 保持食品新鲜，无异味，烹调时烧熟煮熟，现卖现烧，隔餐、隔夜和外来熟食品要回锅加热后再出售。
- (4) 按政府有关规定加工、销售食品。

5、餐具卫生：

- (1) 切配器具要生熟分开，加工机械必须保持清洁。
- (2) 熟食、熟菜装盆、餐具不得缺口、破边，必须清洁，经消毒后，无水迹、油迹、污迹、方能装盆出菜。
- (3) 不锈钢器具必须保持本色，不洁餐具退洗碗间重洗。

6、切配卫生：

- (1) 切配上下必须保持清洁、卫生、整洁。
- (2) 砧板清洁卫生，用后竖放固定位置，每周清洗，定期消毒。
- (3) 不锈钢水斗内外必须保持清洁，光亮。
- (4) 拌凉菜和销售时，不能用手直接接触熟食，必须使用一次性手套和菜夹子等工具。

7、炉灶卫生：

- (1) 灶台保持不锈钢本色，不得有油垢，供餐结束后清洗干净。
- (2) 锅具必须清洁，排放整齐。
- (3) 炉灶瓷砖清洁、无油腻，炉灶排风要定期清洗，不得有油垢。
- (4) 各种调料罐、缸必须清洁卫生并加盖。

二、餐厅卫生制度

1、保持个人卫生。

2、餐厅内的桌、椅、工作台等应保持清洁。

3、随时拾起散落地面的纸巾、瓶盖等杂物。

4、发现地面有大面积的污渍脏物，应尽快进行清洁。

5、负责人要严格检查即将上桌菜点的卫生质量。

6、餐、用具的摆放必须符合卫生标准。

7、由员工自取的汤类应标明取用注意事项。

8、公共场所严禁吸烟，应在显眼的位置进行标明，并应对用餐时吸烟的员工及时进行阻止。

三、菜点质量控制的程序

- 1、严格把好食材采购关，不符标准的不验收，不入库，不进厨房。
- 2、做好原料的科学保管，强化仓储管理，仓库要防潮、防霉、防虫、防蛀、防异味、过期、变质食品决不出库。
- 3、食品粗加工要合理，细致、去异味、去杂质，保证粗加工质量。
- 4、用料规格合理，丁、片、条、丝、块、茸切配标准、规范，份量足，主、副原料配比合理。
- 5、炉灶、冷盆、蒸煮火候恰到好处，调料用量恰当，口味符合标准。
- 6、出菜前负责人要严格把关，不符质量要求不出厨房。
- 7、开餐过程中，负责人要不断巡视厨房各工位，掌握工作状态。工作进度和工作标准善于发现问题，及时解决问题，牢牢把住厨房质量管理这一关。

四、相关处罚明细

- 1、按时制订《每周菜谱》在每周五下午张贴在食堂宣传栏，若有违反每次扣罚 50 元。
- 2、成品制作及出售须按《每周菜谱》的份量、肉菜比例、价格出售，若发现主要材料与《每周菜谱》不符，每个品种扣 50 元。
- 3、食堂各类食材及用料的采购质量要符合国家有关卫生标准及承包合同《服务承诺》的质量检验规范及判定标准，否则，每项扣 100 元。
- 4、承包方未能及时向供应商索取食品检验合格证或化验单，每次扣 100 元。
- 5、不按监管部门要求向供应商索取《工商营业执照》、《食品许可证》及相关人员身份证复印件等证件资料，每项扣 300 元。
- 6、所有员工必须进行健康检查及卫生培训，取得健康证；否则扣 100 元/人。
- 7、上班时员工必须要穿洁净的工衣、戴工帽、穿鞋、洗手，保持个人卫生清洁，不留长指甲、不准戴戒指、手链；否则扣 5 元/人/次。
- 8、上班期间，不准在岗位上抽烟、吃东西；售餐期间，戴卫生口罩，戴一次性手套；否则扣 10 元/人/次。
- 9、认真搞好食堂卫生，每天要坚持清洗工作间，各个岗位都要保持清洁、地面干爽、无杂物。否则扣 10 元/人/次。
- 10、食堂内部不能有老鼠、蟑螂、苍蝇及昆虫活动。否则扣 50 元/次。
- 11、每周全面进行一次大清洗，包括天花、台厨、柱顶、墙壁、疏通渠道、积水等地方；否则扣 50 元/次。
- 12、生产加工的工具、容器、砧板等到要每次用后清洗，保持清洁卫生，仪器用具做到生熟用具，器具严格区分使用，成品和半成品隔离，食品和杂物隔离、盛放食物成品的器具必须经过消毒后，才准使用；否则扣 50 元/次。

- 13、雪柜要定期清洗，保持雪柜内架、柜内底、柜门洁净、无臭味；否则扣 20 元/次。
- 14、椅、工具、用具、台布等做到无污渍、无油渍、摆设整齐，及时清理属于服务区域内的桌面，保持区域卫生；否则扣 10 元/次。
- 15、食品用具做到清洁和彻底消毒，食具要有严密保洁柜存放，分类排放好。否则扣 10 元/次。
- 16、保洁柜必须清洁、无霉菌、无苍蝇、无蟑螂、无杂物；否则扣 50 元/次。
- 17、必须做好各类蔬菜的农药残留测试及浸泡清洗工作。认真按照“一洗二浸三过水”的程序清洗蔬菜，保证清洗过的蔬菜不含农药残留及有害物质并记录存档；否则扣 10 元/次。
- 18、相应的佐料油、盐、酱、醋、糖及各种调味料必须在有效期内使用，若发现有变质或过期的，罚款 100 元/次。而且各类佐、调料罐、缸必须清洁卫生并加盖，否则扣 10 元/次。
- 19、工作区域未能按规定执行 5S 管理，物品定置凌乱，岗位卫生较差，经多次提醒仍未纠正，否则每次扣 100 元。
- 20、正常情况下，没有保证按时开餐或提前收餐的，每次扣 100 元。
- 21、供餐期间，必须保证饭菜必须是热的（冷加工食品除外），否则每次扣 100 元。
- 22、饭菜质量的投诉，按合同内容执行。但对于不熟、变质等情况，每发生一次，处以 200 元以上的罚款，直接追究其他相关责任。

附件 3：小卖部基本要求管理规定及处罚制度

- 1、公司开办小卖部必须做到“两证”（卫生许可证、从业人员健康证）齐全，从业人员必须养成良好的个人卫生习惯，衣服整洁，不留长指甲，不留胡须等，并掌握有关食品卫生的基本要求后，方可参加工作。
- 2、经营场所必须保持良好的卫生状况，经常清理打扫，做到店内无苍蝇，蛛丝，鼠迹，蟑螂粪迹，无卫生死角。对食品柜、容器等必须经常清洗、消毒、保持清洁。
- 3、食品货架必须清洁，无灰尘，货物摆放应分类整齐，标签立卡，做到食品与非食用物品分架摆放。
- 4、严禁出售伪劣假冒产品。所经营各类各项食品必须有品名，生产日期，保质期，生产厂名，厂址等完整标记，做到不过期，不变质，有良好的感观状况。
- 5、食品陈列与销售卫生符合卫生要求，存放应有货垫，做到隔墙离地。
- 6、销售散装食品必须有防蝇，防尘保洁设施，有食品夹，有清洁卫生的包装袋。
- 7、发现有食品中毒现象，必须立即报告公司食品卫生与安全小组，在第一时间送往医院救治，同时上报主管部门及有关防疫部门，并将可能有问题的食品进行隔离封存，配合上报有关部门调查。

- 8、一旦发现上述卫生情况，罚款 10 元/次，对于出现重大质量事故按《中华人民共和国食品卫生法》相关内容执行。
- 9、为维持厂内秩序和安定，**严禁卖酒**。
- 10、**小卖部同一品牌同一产品不得高出市场价 5%**。
- 11、若小卖部违反公司相关管理规定，出售伪劣假冒产品、售卖禁卖产品的，发现处罚 100 元/次；若发现同一品牌产品高出市场价 5%，经调查情况属实的，一经发现处罚 100 元/次。以上情况若再次出现，则公司有权取消其小卖部的经营权。

附件 4

食堂安全生产管理规定

- 1、落实安全生产责任制。谁主管，谁负责，食堂设立专职安全生产管理员，切实履行安全生产管理、监督职责，认真贯彻落实安全生产措施，确保责任到位，工作到位。
- 2、各类机械设备、燃气设备、煤气储存、管道设备、电器设备的使用，必须严格按照各类设备的操作规程操作，杜绝违规操作，对违反设备操作规程操作造成人员伤亡、财物损失的，视事故轻重，给予处分，赔偿经济损失，造成严重后果的追究刑事责任。
- 3、严格遵守发包方有关用电规定。电线电路、用电器的铺设、连接、安装，必须报发包方有关部门申请安装，不能擅自乱拉、乱接电线，不能擅自增加用电器数量，增大用电功率，对违反规定，造成触电、断路、短路引起火灾事故的违章人员及相关责任人要严肃处理，并承担所有损失，事故特别严重的，要追究相应的经济、法律责任。
- 4、加强防火安全意识。液化气库内严禁烟火，禁止进行可产生火花的作业，上下班要认真检查送气管道、开关、炉头，若发现漏气现象要立即关闭总闸，并通知有关部门迅速维修完好。
- 5、保证生产从业人员正确、熟练掌握消防器材、设备的使用方法，定期对消防器材、设备设施进行检查，确保消防器材充足有效。
- 6、定期对食堂的机器电器设备、输送油（气）管道、开关等进行检查，发现问题迅速报告维修。
- 7、各班组要加强食品卫生管理，严防传染疾病的传播流行及食物中毒事故的发生。
- 8、认真做好食品仓库、冷库的管理，防止食品变质、霉烂食品流入加工制作工序，物品贮存要合乎卫生、安全要求。
- 9、食堂员工要注意工作安全。进入食堂场所要穿防滑水鞋，防止滑倒跌伤；员工在进行餐具消毒、煮饭、菜肴制作时，要按章操作，防止被热水、热油、高温蒸汽、高温餐具、厨具等灼伤；在

刀工制作时，要防止被刀切伤割伤。万一发生跌伤、灼伤、触电、刀伤事故，要迅速组织抢救治疗，情况严重的要立即报告上级领导，果断采取必要救治措施。

附件 5

借用设备清单

经双方共同协商，承包方需借用发包方如下磁材饭堂厨具及办公设施，承包方不得将设备、用具拿出厂外，需送外维修的，必须经过发包方同意，才能办理出门手续。承包方必须严格按照合同附件对设备进行使用，在承包期满盘点时保持完好退还发包方（损坏及缺少部份由承包方按价赔偿）。

序号	品名	规格	数量	单价	金额

发包方：

承包方：

日期：

日期：

附件 6 饭堂/小卖部投诉方法和处理措施

一、投诉方法

- 1、在食堂宣传栏设意见簿，公开投诉电话和电子邮箱，接受员工投诉。
- 2、在个投诉点设立投诉信箱，统一由投诉负责人于每周五为开箱汇总员工的投诉意见，交饭堂及公司民主监督管理小组各一份，首先由饭堂对员工的投诉进行解释和整改（以公告的方式），超五个工作日内未做任何处理的，由公司进行警告，并按违约处理。
- 3、对于需要现场处理、现场取证的投诉，员工可以电话或直接找投诉点负责人投诉，并填写《____饭堂质量投诉登记表》及《____小卖部质量投诉登记表》将投诉情况记录在案。

4、现场投诉范围及程序：

投诉范围：

饭堂：饭菜内有杂物（虫、毛发等）、饭菜变质等。

小卖部：出售伪劣假冒产品、禁卖产品一酒，或同一品牌产品高出市场价 5%。

投诉程序：到投诉点填写《____饭堂/小卖部质量投诉登记表》，由投诉点负责人确认后

____饭堂质量投诉登记表

序号	投诉事项及内容	投诉点负责人 签名确认	饭堂负责人 签名确认	处理结果（由饭堂负责 人与员工自行协商）	备注

				<input type="checkbox"/> 换一份饭菜 <input type="checkbox"/> 五元罚款 <input type="checkbox"/> 其他	
--	--	--	--	--	--

_____小卖部质量投诉登记表

序号	投诉事项及内容	投诉点负责人 签名确认	小卖部负责人 签名确认	监督小组结果调查情况	备注

5、每月由各部门、各公司员工对食堂服务质量进行考评，其中包括服务态度、卫生状况、供饭供水时间、饭菜质量（份量、质量、价格、品种等）。由发包方对考评情况及投诉意见进行汇总。

二、投诉处理措施

- 1、将所有的投诉及处理情况公布于众，由员工监督执行；对以上投诉如有重大投诉，查实后分别不同情况予以处理。
- 2、服务态度方面，经核实后分别不同情况，给予警告罚款直至辞退处理，对于一般服务冷淡、生硬的予以警告；言辞激烈、拒绝服务的处以每次 50 元及其以上的罚款；累计三次罚款或发生辱骂等恶劣行为的，予以辞退处理。
- 3、卫生方面的投诉，结合《食堂卫生基本要求管理规定及处罚明细》、《小卖部基本要求管理规定及处罚制度》，每发生一次，按相关内容进行处罚。

附件 7

饭堂服务质量满意率考评办法及处罚措施

一、饭堂日常服务质量考核参照公司后期部门考核办法，每月由公司各部门主管进行考核。考核表内容如下：

_____服务质量满意度考评表（一）

序	调查内容		A 项标准	B 项标准	C 项标准	D 项标准	E 项标准
			非常满意	满意	基本满意	不满意	极不满意
1	服务质量	服务态度					
		售餐速度					
		准确性					
		均匀性					
2	膳食质量	米饭质量					
		米饭份量					
		点心质量					
		点心价格					
		菜式味道					
		菜式肉配菜比例					
		菜式份量					
		菜式价格					
		菜式品种					
		汤质量					
		汤价格					
3	卫生状况	餐厅地面、台凳					
		饭、菜汤					
		餐具					
		工作人员服饰					
		口罩、手套、帽					
4	供应时间	供饭时间					
		供水时间					

注：A 项标准=100 分，B 项标准=90 分，C 项标准=80 分，D 项标准=70 分，E 项标准=60 分。

请在对应的表格内划“√”，由公司民主监督管理小组相关人员及饭堂负责人进行统计，根据以上考核内容取标准平均值即综合分数。

$$\text{综合评分} = \text{服务质量} \times 20 + \text{膳食质量} \times 30\% + \text{卫生状况} \times 30\% + \text{供应时间} \times 20\%$$

二、**考核除**日常考核办法外，公司民主监督管理小组和饭堂还需不定期（不得少于壹月/次）联合组织对承包饭堂满意度进行评分，调查就餐员工不少于 100 人，具体评分方式如下：

_____ 服务质量满意度考评表（二）

内容	A 项标准	B 项标准	C 项标准	D 项标准	E 项标准
价格	很合理（25 分）	较合理（20 分）	一般合理（15 分）	不合理（10 分）	很不合理（0 分）
	很好（50 分）	较好（40 分）	一般（30 分）	不好（20 分）	很不好（0 分）

环境卫生	很好（25分）	较好（20分）	一般（15分）	不好（10分）	很不好（0分）
服务态度					

注：请在对应的表格内划“√”，由公司民主监督管理小组相关人员及饭堂负责人进行统计，根据以上考核内容取标准平均值即综合分数。

$$\text{综合评分} = \text{价格} \times 25\% + \text{膳食质量} \times 50\% + \text{卫生及服务} \times 25\%$$

三、满意度总评分最终评分为“____饭堂满意度考评表（一）”的分数占20%，“____饭堂满意度考评表（二）”占80%。

四、相关处罚措施

- 1、员工单项满意度考评分70分以下60分以上的，除要求整改外，处以每次每项500元的罚款；60分以下的，处以每次每项1000元的罚款。
- 2、综合评分60分以下的，每次加罚500元；连续超过三次（含三次）综合评分60分以下的，按承包者违约处理。

附件8 承包方服务承诺

附件9 食堂监管处罚管理规定

一、 处罚依据、罚款金额：

- 附件1 饭堂伙食及开水供应、小卖部营业时间的规定及处罚
- 附件2 食堂卫生基本要求管理规定及处罚明细
- 附件3 小卖部基本要求管理规定及处罚制度
- 附件4 食堂安全生产管理规定
- 附件6 饭堂/小卖部投诉方法和处理措施
- 附件7 饭堂服务质量满意率考评办法及处罚措施
- 附件8 承包方服务承诺

二、 处罚办法：

监管部门在检查过程中根据上述处罚依据，针对承包方违规行为发出处罚通知单，并经承包方负责人确认存档：

- 1、发包方的《检查报告及纠正追踪表》提出的处罚建议
- 2、食堂义务监督员在《食堂工作检查表》提出的处罚建议

3、民主监督管理小组成员在检查过程中发现并开出的罚单。

4、《服务质量满意率考评》（处罚措施见附件7）

三、处罚方式：

由发包方负责在每月将各项罚款情况进行汇总，承包方按合同约定支付罚款给甲方。

招标菜式要求

一、大荤类每份 2 元

菜名	份量:两	菜名	份量:两
红烧鱼块(鱼种类)	鱼 2.5	酸辣牛百叶	牛百叶 1.5
清蒸福寿鱼	鱼 3.5	酸辣牛丸	牛丸 2.5
油炸带鱼	鱼 2.0	水煮牛肉	牛肉 1.5
酸辣鱼片	鱼 2.0	馍片回锅肉	馍片 1.0 肉 2.2
油炸泥鳅	泥鳅 2.0	风味腊肉	腊肉 1.3
卤鸡爪	鸡爪 2.0	爆炒腰花	猪腰 1.2
麻油凤爪	凤爪 2.0	水煮肉片	肉 2.0
白切鸡	鸡 2.0	红烧肉	肉 2.2
香菇鸡	鸡 1.5 菇 1.5	脆皮猪肚	猪肚 1.5
辣子鸡	鸡 2.0	粉蒸肉	肉 2.2
宫保鸡丁	花生 1.5 鸡 1.5	生炒心舌	心舌 2.0
油泡鸡翅	鸡翅 2.0	红油心舌	心舌 2.0
啤酒鸭	鸭 2.5	咸鱼蒸肉	肉 1.5 咸鱼 1.0
潮州卤鸭	鸭 2.5	叉烧肉	肉 1.5
烤鸭	烤鸭 2.0	梅菜扣肉	肉 1.5 梅菜 1.0
蒜香排骨	排骨 2.0	小炒肉	青椒 1.5 肉 1.5
酸甜排骨	排骨 2.0	麻辣虾	虾 1.5
清蒸排骨	排骨 2.0	水煮蛤子	蛤子 2.5
五香牛肉	牛肉 1.5	生炒花甲	花甲 2.5

一、中荤类每份 1 元

菜名	份量:两	菜名	份量:两
青椒炒肉	青椒 1.0 肉 0.8	菜花炒鸡	菜花 1.0 鸡 1.2
香干炒肉	香干 1.0 肉 0.6	榨菜炒鸡	榨菜 1.0 鸡 1.2
青瓜炒肉	青瓜 1.0 肉 0.8	荷包蛋	蛋 2.0
土豆肉丝	土豆 1.5 肉丝 0.6	西红柿炒蛋	西红柿 1.5 蛋 1.5
豆角炒肉	豆角 1.0 肉 0.8	凉瓜炒蛋	凉瓜 1.5 蛋 1.5
莲藕肉片	莲藕 1.0 肉 0.8	韭菜炒蛋	韭菜 1.5 蛋 1.5
莴笋炒肉	莴笋 1.0 肉 0.8	肉沫蒸蛋	蛋 2.0
蒜心炒肉	蒜心 1.0 肉 0.8	猪肝炒圆椒	猪肝 1.2 圆椒 1.2
兰豆炒肉	兰豆 1.0 肉 0.8	青椒小鱼干	青椒 1.5 鱼干 1.0
青豆炒肉	青豆 1.0 肉 0.8	韭菜炒虾米	韭菜 1.5 虾米 0.5
香菇肉片	香菇 1.0 肉 0.6	蒜苗炒虾米	蒜苗 1.5 虾米 0.5
土豆炖鸡	土豆 1.0 鸡 1.2	咸鱼茄子	茄子 2.0 咸鱼 0.8
西芹鸡丁	西芹 1.0 鸡 1.2	酸菜鱼	酸菜 1.5 鱼 1.0
香菇炖鸡	香菇 1.0 鸡 1.2	麻辣鱼块	青椒 1.0 鱼块 1.5
魔芋炖鸭	魔芋 1.5 鸭 1.2	蒜心鱼丸	蒜心 1.0 鱼丸 1.5
萝卜炖鸭	萝卜 1.0 鸭 1.2	青蒸腊鱼块	腊鱼 1.5
花生猪脚	花生 0.8 猪脚 1.5	豆角火腿	豆角 1.0 火腿 1.5
黄豆猪脚	黄豆 1.0 猪脚 1.5	子姜鸭	子姜 1.0 鸭 1.5
圆椒烧鸭	圆椒 1.0 烧鸭 1.2	青椒鸡杂	青椒 1.0 鸡杂 1.5

西兰花烧鸭	西兰花 1.0 烧鸭 1.0	豆腐蒸肉沫	豆腐 1.0 肉沫 0.6
-------	----------------	-------	---------------

二、素菜类每份 0.5 元

菜名	份量:两	菜名	份量:两
家常豆腐	豆腐 3.0	凉拌腐皮	腐皮 1.0
麻婆豆腐	豆腐 3.0	酱烧茄子	茄子 2.5
酸辣土豆丝	土豆 2.0	油淋茄子	茄子 2.5
红烧冬瓜	冬瓜 4.0	酸辣粉丝	粉丝 1.0
清炒豆角	豆角 2.0	麻辣黑粉条	黑粉条 1.5
酿南瓜	南瓜 3.0	炒花菜	花菜 2.0
凉拌青瓜	青瓜 2.5	炒三丝	萝卜粉丝芹菜各 1 两
凉拌海带	海带 2.0	西洋菜	西洋菜 3.0
煮猪红	猪红 3.0	炒油麦菜	油麦菜 4.0
炒豆芽	豆芽 2.5	炒通菜	通菜 3.0
手撕包菜	包菜 2.0	炒上海青	上海青 3.0
蒜茸生菜	生菜 4.0	剁椒大白菜	大白菜 3.0
盐水菜心	菜心 4.0	小白菜	小白菜 3.0
炒青瓜	青瓜 2.5	凉拌千张	千张 2.0

四、汤水类免费供应

紫菜蛋花汤	冬瓜排骨汤	玉米猪骨汤	菜干猪肺汤
西红柿蛋汤	咸蛋芥菜汤	木耳菜汤	高丽菜汤
鸡架红枣汤	黄花菜蛋汤	海带汤	猪红豆腐汤
鱼头豆腐汤	三鲜汤	香菇肉片汤	猪骨煲赤小豆
绿豆糖水	祛暑清凉茶	瘦肉豆芽汤	西洋菜蛋汤

五、米饭每人每份 0.5 元(任食)