

电子版

采购需求问卷调查响应文件

项目名称：餐饮、住宿、会务服务

供应商名称：_____（加盖公章）

日期：2025年____月____日

目 录

一、公司简介.....	
二、营业执照.....	
三、服务响应内容.....	

一、公司简介

公司名称 (加盖公章)			
公司简介			
公司地址			
联系人员		手机号码	
电子邮箱		公司座机	
备注	1、报名表电子版须在报名截止时间前发至指定邮箱。 2、供应商需在各自规定时间内将资料电子版发送至指定邮箱，邮箱地址详见需求调查公告。		

二、营业执照

三、服务内容（就以下服务提出意见或建议）

1. 项目要求和技术要求

（一）服务项目内容

1. 客房服务
2. 餐饮服务
3. 会议（教学）服务
4. 完成招标人临时交办的其他工作任务

（二）服务管理目标

1. 服务管理理念

中标人必须从采购人后勤服务保障实际出发，把“标准化、专业化、精细化、人性化”贯穿于服务全过程，实行全面质量管理体系，树立宗旨意识，强化节约理念，以学员满意为宗旨，营造文明、温馨、和谐的服务氛围，为采购人提供优质的客房、餐饮、会议（教学）服务保障。

2. 服务管理目标

通过向社会购买服务，按照**服务行业（酒店）三星级（含）以上**服务标准，使采购人的后勤服务保障水平更加适应干部教育培训服务的要求。

（三）服务管理形式及职责

1. 本项目实行经营权与服务运行管理权分离的方式。经营权属于招标人，由招标人向中标人指派任务。具体服务、运行管理由中标人负责，实行项目经理负责制，项目理由中标人派人担任并报招标人同意。中标人负责服务运行、团队招聘组建、人员配置、劳动工资、社保（包括养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险等）、福利等工作。其职责包括但不限于：

- (1)负责服务管理团队员工的招聘、培训工作。
- (2)负责制定派驻团队的组织机构、人员编制及薪酬待遇并发放。
- (3)负责制定各岗位的管理制度、工作流程及服务规范。
- (4)负责区域内实施管理和相关服务工作。
- (5)负责区域内服务质量、卫生质量和安全生产工作，负责区域内的日常维护与保洁。
- (6)负责区域内设备设施的日常管理维护。

(7)负责区域内各类固定资产、流动资产和易耗品实施管理工作。

(8)书面向招标人报告每月服务运行管理情况、半年及年度工作总结。

2. 中标人服务中所需要的必备耗材的采购，由中标人编制计划、预算和采购清单，经招标人审核同意后由招标人负责采购，费用由招标人负责，确保中标人管理服务的顺利进行。中标人必须做好各种耗材的领取、使用记录，每月汇总后向招标人报备。所有物资的使用和消耗，如出现人为或不正常损坏或损耗，由中标人负责照价赔偿。

3. 中标人在服务工作中要注意节能降耗，如发现公共设施设备出现故障，要根据实际情况及时处理，并向招标人报告。

4. 中标人必须接受招标人的具体业务主管部门的任务安排、工作监督与指导。

(四) 管理服务范围、内容、要求和标准

1. 客房服务

(1) 服务范围

①**客房服务**：客房共有 2 栋楼 400 间 576 个床位，具体分布如下：

a. 6 号楼：200 间 288 个床位（其中单人房 92 间，双人房 88 间，套房 20 间），接待交流厅 3 间，50 人自习室 2 间，30 人自习室 5 间，健身房 3 间，洗衣房 7 间。

b. 7 号楼：200 间 288 个床位（其中单人房 92 间，双人房 88 间，套房 20 间），接待交流厅 3 间，50 人自习室 3 间，30 人自习室 3 间，20 人自习室 2 间，健身房 2 间，洗衣房 5 间。

②**洗衣房服务**：

6 号和 7 号楼洗衣房共有 12 台洗衣机。

③**总台服务**：在 6 号楼、7 号楼服务总台负责学员和接待客人的住房安排及问询、接待、收银、结帐等相关工作。

④3 号楼、6 号楼、7 号楼、8 号楼（厨房、餐厅）室内及室外、公共区域的保洁服务。

⑤完成采购人临时交办的其他服务工作任务。

(2) 服务内容

为范围内提供服务保障。主要内容是：住宿服务、生活服务保障、安全管理等。主要服务内容包括但不限于：

①客房接待、日常服务和管理（含前台，前厅接待，住宿，收银结账服务，话务台管理等）。

②3 号楼、6 号楼、7 号楼、8 号楼（厨房、餐厅）内日常保洁、设备设施的日常管理和维护。

③3 号楼、6 号楼、7 号楼、8 号楼（厨房、餐厅）等内固定资产、流动资产、能源、物品、消耗品等日常管理。

④3 号楼、6 号楼、7 号楼、8 号楼（厨房、餐厅）内公共秩序维护、消防安全防范等事项的日常管理服务(包括防火、防盗、防泄密及其他紧急情况的处理)。

⑤3 号楼、6 号楼、7 号楼、8 号楼（厨房、餐厅）内家具、地毯、地板等保养。

⑥为提供设备用品采购计划和甄选意见。

⑦完成临时交办的其他工作任务。

(3) 服务要求

①结合工作特点，确保客房、餐饮、会议（教学）运转有序、顺畅、周到、安全。

②按照国家、自治区相关法规、管理条例与技术标准、行业规范要求，提供优质、规范、高效的住宿式服务与管理 and 能耗、物耗控制。

③管理服务水平要求达到住宿星级评定三星级（含）以上服务标准，学员综合考评满意率要达到 95%以上，单项满意率要达到 90%以上。

④中标人要加强投入本项目服务人员的保密教育，严格遵守保密规定。

(4) 服务标准

①总台服务标准

A. 做好客房统筹安排工作。掌握每日房态和客房状况，了解当日需入住的房数和抵达时间，协调客房做好房间卫生等准备工作。

B. 学员报到时，服务人员要主动热情面带微笑起立迎接学员并向学员问好，指引学员到签到处签到并领取学习资料，总台服务人员需提前了解每个培训班的入住时间及离开时间，按入住天数提前制好房卡，学员入住时按照治安法规定一人一证，实名入住登记，领取房卡（公务接待需要打印住宿安排表并拿到相应住宿楼栋，房卡由楼栋前台进行发放）。

C. 接到有接待员（老师）通知行李统一到时，行李员要提前做好行李车在大门口、行李牌准备好在台面。学员领完房卡后，指引学员到所住宿的楼栋。

D. 学员需更换房间时，需后勤服务中心报备。学员需打印资料，服务总台可为学员提供设备，为学员提供打印服务。

E. 各楼栋报退房时，及时查房。若有遗留物品，需及时通知组织员或学员本人；若房间内有遗损物品，需联系组织员并告知赔偿费用；退房完毕后需及时到楼栋收回房卡，对房卡遗失或未交还的及时联系组织员让学员交还。

F. 负责住宿费、培训费、会议费的收取。

(a) 认真执行资金管理制度，严禁挪用现金或使用白条抵现金；

(b) 保管好领用票据，每月 5 日前核对好票据使用情况，并出具使用情况表，

反映内容包括领用数量、已用数量、剩余数量、作废数量；票据使用完毕记账联、存根联交回采购人财务部门，作废发票全联退回，不可缺漏；

(c) 票据填制时款项名称、单价、单位、金额（大写及小写金额）、经手人签字必须齐全，并在票据上盖章；

(d) 准确迅速无误的给客人进行结算，投诉率低于 5%；

(e) 每日出日报表，报表内容包括：开票名称、资金类型、票码、金额；

(f) 资金收取与开票金额一致，有资金缺口的，缺口部分由经手人进行填补。

②客房接待标准

A. 迎客准备工作

(a) 客人入住前，服务员要做到“七知”、“四了解”：知道客人到店的时间，知道客人身份、人数和团体的名称，知道客人生活标准和收费方法、知道其接待单位；了解客人意见和要求、了解客人的风俗习惯和生活特点；了解客人的活动日程，了解客人退房时间。

(b) 清理好房间，为客人准备好各种生活用品，对贵宾房还应按接待规格，准备相应的物品等。

检查房内设备和用品。设备用品如有故障或破损应及时报修和调换，以保证客人居住期间设备使用工作正常，用品完整无缺。

B. 迎客服务

普通客人入住时无需专门恭候。如果客人由行李员或其他人员陪同进入楼层，服务员遇到客时，面带微笑，热情问候和欢迎即可。如果客人独自进入楼层，服务员除了问候和欢迎外，还应主动帮助客人提行李，引领客人进房。在经领客人进房时，要注意以下几点：

(a) 问清房号，请客人出示房卡。

(b) 询问客人是否可以帮其提行李。行走时，应走在客人的侧前方，距客人 1.5 米左右。

(c) 严格按照进房程序进房。

(d) 如果是重要领导入住，当重要领导在有关人员的陪同下到达楼层时，客房部助理、主管、领班、服务员应在电梯口处迎接，并随时做好必要的服务工作，如送欢迎茶和香巾等。

C. 客人入住房间后，服务员要主动巡查每层楼，并及时为客人提供服务。每天上午 9:00 前、下午 16:00 前关闭客房空调电源。

(a) 整理房间

客人入住后，服务员一般白天整理房间一次（白天做一次全面清扫整理；如有特殊需要，晚上 6 点整理一次，也称“夜床服务”）。

(b) 会客服务

对于各种来访客人，服务要礼貌接待。未经住客同意，不得随便将住客人姓名、房号告诉来访者；如果住客不在房间，应请访客到大堂等候或留言，未经住客同意，访客也不能在房间等候，也不能让访客在楼层逗留；来访期间，服务员应勤巡视楼层，检查有无异常情况。

(c) 送餐服务

客房送餐服务，是指服务人员按客人预订要求将餐食送进客房的一种服务；楼层服务员或服务中心及时将客人的送餐服务需求信息转告餐饮部，楼层服务员协助做好客人用餐后的善后工作（撤餐具）。

(d) 洗衣服务

客房洗衣服务是楼面常规服务中比较细致的工作，服务员必须认真对待，否则极易引起客人投诉。住宿洗衣服务一般有干洗、水洗和熨烫三种。住客送洗衣物的方式一般有以下四种方式：打电话告知服务中心；将要洗的衣物和填好的洗衣单一同放入洗衣袋，留下字条，让服务员代填洗衣单，把要洗衣物放入洗衣袋或显眼处；将衣物直接交给客房服务员。服务员在接到客人需要洗衣服务时，要及时通知布草房，若需要服务员代收洗衣时，需注意以下问题：一是仔细检查，认真填表，一般住宿的洗衣单是由客人自己填，也有些是客人委托服务员填写，无论是谁填表，都应认真仔细，服务员按客人的要求填写衣物的洗衣方式（干洗、水洗、熨烫等），对有特殊要求的应在洗衣单上注明；二是认真清点，楼层服务员对客人所洗衣物要分类认真清点，并与所填洗衣单核对，及时通知洗衣房。

(e) 叫醒服务

叫醒服务主要由住宿总机负责，若楼层服务员或服务中心接到客人提出叫醒服务需求时，将其信息及时通知总机房，同时服务中心做好相关记录（比如叫醒时间，来电时间，接到通知的总机话务员工号等）。总机房一般以电话的形式叫醒三次，每隔五分钟叫一次，若客人没有接听，总机将会通知服务中心，让服务员再去敲门叫醒，服务中心做好服务员敲门叫醒后的信息反馈记录并报总机房。

(f) 借用服务

住宿免费向客人提供借用品，如吹风机、电动剃须刀、万能插座、熨斗、熨衣板、各类文具用品等，称为借用物品服务。在客人借用时，须向客人说明本住宿使用的电压，提供借用物品服务时应程序如下：

接受指令：楼层接到服务中心通知后，首先明确客人所需的物品，数量及房号，注意检查物品是否完好无损，以便客人能正常使用；再开据“宾客借用物品收据单”，将借用物品及开列的单据送交客人并请客人签认，第一联留给客人，第二联借用品底单联交回楼层办公室交领班转送，同时做好交接班记录；回收检查：客人用完借用物品后，征求客人意见，并收回物品送还办公室签还；如有损

坏或遗失，视情况向客人要求赔偿（如确认需赔偿，由服务员报收银处并记录收银员工号）；做好交接班记录；

(g) 输送服务

当接到客人要求提供服务的电话时，态度要和蔼，使用礼貌语言、细心倾听，做好记录，听完后向客人复述一次，确保提供准确的输送服务；服务员在提供输送服务时，如需要送进房间，不要以任何借口与客人闲聊或说一些与住宿无关的事情，客人请坐也要婉言谢绝，尽快离开房间，以免打扰客人；凡是被客人呼唤进入房间，要把门半掩着，不要关房门，离开房间时别忘轻轻关上门。

D. 客人退房的服务工作

(a) 当客人要离开时，服务员应热情地将客人送至电梯口，为客人按电梯钮，将客人送进电梯，以敬语向客人告别，祝客人旅途愉快并欢迎客人再次光临。

(b) 做好客人退房工作，及时查房，查房要遵循“从左到右”或“从右到左”的原则，确保学员无遗留物品、房间物品齐全、设备设施完好无损，发现设施、设备被损坏或有学员遗留物品及客房物品（非易耗品）遗失时，必须立即报前台及主管处理。客人退房后及时做好卫生，保持能够随时入住新客人。

E. 发现客房有问题，马上处理，不能处理的，要及时报修。

③ 洗衣房服务标准

A. 接收各类需要清洗衣物和布草后，认真进行编号；

B. 按消毒和洗烫要求，将各种衣物和布草按污源体、污源程度、面料、纤维种类及颜色等进行分类堆放，对于不适宜机洗的衣物进行手工洗涤；

C. 将洗、烫好的衣物按登记的单据经过清点核对后发送给客人，洗干净布草要用专用布草车送达客房、餐厅各点，并与验收员当面验收；

D. 清洗后的衣物和布草必须达到国家相关标准。

④ 卫生标准

序号	类别	服务内容	服务标准
1	综合指标	虫害控制	楼内无虫害，随时跟踪检查，发现虫害及时安排处理，处理达标率 100%。
		卫生信誉度等级	符合 A 级卫生标准要求。
2	客房的使用和管理	房间	
		房门	门锁转动灵活，大门开关灵活，无异响，可定位；门后有火警逃生指示图；防盗链安全牢固；门框清洁。
		衣柜	衣架齐全；衣柜门开关状况良好；衣柜挂衣杠及衣架无积尘；棉被干净，整齐。

		冰箱	保持内外清洁卫生。
		家具	家具清洁，台面光亮；沙发、座椅无纸片、指甲等小物品。家具每月至少保养 1 次。
		垃圾桶	桶内无垃圾；内外清洁。
		房间用品	文具、用品齐全；烟盅清洁，茶杯清洁光亮。
		电器	所有电器状态完好，灯罩清洁。
		壁画	悬挂端正，无积尘。
		墙壁	墙壁干净，无破裂，无蜘蛛网。
		天花板	无蜘蛛网、无裂缝、无漏水、无起水泡、无掉灰的现象。
		窗、窗帘	窗玻璃光亮、清洁；窗锁关闭安全；厚、薄窗帘清洁及悬挂美观；窗帘每年至少清洗保养 1 次。
		电脑	状态完好，操作键、讯号灯正常；清洁卫生。
		电话机	电话操作键正常，讯号灯正常；清洁卫生。
		床	床铺铺叠完美；床架及床头板清洁卫生且无破损。
		空调	操作键正常；出风口清洁。
		地板	每天至少保洁 1 次，每月至少保养 1 次；确保地面清洁无破损、顽渍；地边无积尘。
		房内用品摆放	按实际培训要求摆放整齐有序。
		卫生间	
		镜子	无积尘、无污渍、无破裂。
		马桶	盖板、座板、内外壁清洁；操作系统正常。
		地面	清洁卫生，无毛发、无水渍。
		洗脸盆及与淋浴	所有水龙头，开关等光洁；内壁及隔断干净无水珠、水渍；冷热水喉操作正常；给排水系统正常，无毛发堵塞；皂碟清洁卫生。
		天花板	无脱落、排风机正常、室内无异味。
		用品摆放	按实际培训要求摆放整齐有序。
3	辖区内公共区域、场所的	大厅、走道	
		大厅玻璃门、玻	洁净、明亮，无手印和划痕。

环境卫生维 护和保洁	玻璃幕墙	
	门框	干净、光洁、无污迹。
	石材地面	无脚印、无污渍、无烟蒂、无垃圾。
	垃圾筒	外表光洁、垃圾不超 1/3。
	楼梯	无污渍、无烟蒂、无垃圾。
	扶栏	光洁、无污迹。
	家具	牢固、无污迹、无灰尘。每月至少保养 1 次。
	饰物	无积灰、色彩鲜艳。
	指示设施	无污迹、无灰尘、无屏幕手印。
	信息终端显示 屏	无积灰、无污渍。
	地垫	干爽、无破损、无污渍、无烟蒂、无垃圾。
	消防设备设施	干净、无污迹、无灰尘。
	木门、门框	光洁，无污迹、无灰尘。
	照明设施	灯泡明亮、无积灰、罩干净。
	地面保养	每天至少保洁 1 次，每月至少保养 1 次，确 保光洁、无污渍、无划痕。
	天花板、风口	无污迹、无灰尘、无斑点。
	楼内绿植	地面无落叶、叶上无灰尘、色彩鲜艳。
	明管道	无积尘、无挂物。
	墙面	无蛛网、无污迹、无积灰。
	金属框架	无浮灰。
	洗手间	
	地面	每天至少保洁 1 次，每月至少保养 1 次，确 保无垃圾、无污渍、无水迹。
	洁具	光洁、无污渍、无水迹、无异味。
	台面、面盆	光洁、无污渍、无水迹。
	镜面、镜灯	光洁、无污渍、无水迹。
	小五金	光洁、无污渍、无锈斑。
	烘手机、喷香 机、纸架	状态完好，使用正常；光洁、无污渍、无水 迹。

		污物筒	及时清理，污物量不超过 2/3。
		隔断、内门	无污渍、无水迹、无划痕。
		吊顶、墙面	无脱落、无污渍、无水迹，排风机正常。
		标识	光洁、无污渍、无划痕。
		楼层	
		地面（地砖、大理石）	每天至少保洁 1 次，每月至少保养 1 次，确保无脚印、无污渍、无烟蒂、无垃圾、抛光处理。
		地面（地毯）	无污渍、无烟蒂、无垃圾、无毛头。每年至少清洗保养 2 次。
		收集垃圾	按时、无遗留。
		消防设备设施	干净、无污迹、无灰尘。
		木门、门框	干净、无污渍、铰链不锈。
		地面保养	每天至少保洁 1 次，每月至少保养 1 次，确保光洁、无污渍、无划痕。
		墙面	无污迹、无灰尘、无蜡痕。
		空调风口	无积灰、干净。
		壁画	无积灰、色彩鲜艳。
		照明	灯泡明亮、无积灰、灯罩干净。
		窗玻璃	洁净、明亮、无手印、无脏痕。
		电梯	
		轿厢及门套	无尘、无划痕、无垃圾。
		地面养护抛光	每天至少保洁 1 次，每月至少保养 1 次，确保光洁、无污渍、无蜡痕。
		轿厢地垫	洁净无污渍，更换及时。
		不锈钢	确保光亮、无油印、无污渍。
		配套指示标识	光洁完好，字迹清晰，指示正确。
		功能用房 (储藏间、茶水间、布草间、烘干间、洗消间等)	
		地毯	干净、无污渍、无垃圾、无毛头。
		地面（地砖、大	每天至少保洁 1 次，每月至少保养 1 次，确

	理石)	保无脚印、无污渍、无烟蒂、无垃圾、抛光处理。
	木地板	每月至少保养一次，确保光洁、无污渍、无蜡痕。
	家具	每月至少保养一次，确保牢固、干净、光洁、无污渍。
	照明设施	灯泡、灯罩干净、无灰尘。
	饰物	无积灰、色彩鲜艳。
	木门	光洁、无污迹、无灰尘。
	室内洗手间	光洁、明亮、无污渍、无异味。
	开水器、水壶、茶具等	洁净、无茶垢、无污渍。
	信息终端(考勤机)	干净、无积灰。
	玻璃窗	洁净、明亮、无手印、无脏痕。
	墙面、天花板	无灰尘、干净。
	储藏间、茶水间、布草间、洗消间等功能房	功能布局、物品摆放有序，干净整洁，符合信誉等级 A 级卫生标准要求。

⑤辖区内设施设备的使用管理及维护标准

- A. 规范使用服务范围内设备设施，使其正常运行。
- B. 确保管理服务范围内配套设备完好率达 98%。
- C. 管理服务范围内巡检及报修及时率达到 100%。
- D. 管理服务范围内不发生重大设备设施管理责任事故。
- E. 建立现场设备、设施台帐，内容完整、更新、补充及时。
- F. 按计划作各类设施定期保养，保养计划实现率>98%。

⑥辖区内资产、消耗品等的管理标准

- A. 固定资产、流动资产有专人负责，摆放有序。
- B. 建有各类资产、消耗品的进、出、存三级帐，使用登记及时率和准确率达 100%。
- C. 提倡节约观念，控制物资消耗。
- D. 按月、季度进行物资消耗统计和仓库盘点等工作，完成率达 100%。

⑦辖区内公共秩序维护、消防安全防范事项的管理标准

- A. 管理服务范围内公共区域和周边环境标识清楚，制度完善。

- B. 保持公共通道畅通无阻。
- C. 建立有安全防范制度和突发处理预案。
- D. 有效投诉率低于 0.1%，有效投诉处理率达 100%，投诉人签字满意率达 95% 以上。
- E. 管理服务范围内不发生火灾责任事故。
- F. 管理服务范围内不发生安全责任事故。

⑧辖区内布草收发、生活用品整理及相关区域保洁等管理

- A. 建立布草送洗、回收登记手续，回收率 100%。

指定人员负责布草管理工作。送洗前，学员楼 6 号、7 号分别将脏布草放在统一位置，由指定负责人员、客房领班交于洗涤公司点收，做好交接布草工作并登记确认。洗涤后送达学校，指定负责人员、客房领班要检查布草洗涤是否干净整洁，收洗、收回布草数量是否一致，对不符合质量的布草退回重新清洗，并将情况反馈客房经理和项目负责人。每天用脏布草数换干净布草，确保有数可查。

- B. 规范使用管理布草，提倡爱护公物，妥善保管，降低布草损耗率。

工作中，发现有破损、污迹的布草（无法继续使用的）退回库房，分类存放并登记。每月对布草使用进行盘点，要求客房经理、客房领班参加，对盘存结果进行分析，若发现有短缺现象应对其做出处理并反馈给招标人。

- C. 每半年以书面形式上报布草的损耗等情况。

- D. 按照要求做生活用品整理及部分区域的卫生保洁、保养等管理。

做好布草存放点卫生工作，分类存放，不能与其他布草、物品混放，要定期检查。

2. 餐饮服务

1（1）. 服务范围

3 号楼餐厅：一层厨房、二层厨房，清真厨房，200 人餐厅 1 间，180 人餐厅 1 间，60 人餐厅 1 间，40 人餐厅 1 间，15 人包厢 4 间，22 人包厢 4 间。

（2）8 号楼：厨房 1 间，202 m²餐厅 1 间。

2. 服务内容

（1）按三星级（含）以上的标准，负责餐饮部管理服务范围内（3 号楼、8 号楼的厨房、餐厅）的服务管理工作，负责厨房、餐厅的运行和管理。

（2）结合采购人定位，充分利用地域优势，打造自己的餐饮品牌，餐饮出品搭配合理。

（3）做好 3 号楼、8 号楼（厨房、餐厅）的清洁卫生和安全生产工作，确保服务质量。

（4）做好 3 号楼、8 号楼（厨房、餐厅）的设施设备（含布草、餐厨用具及设备、服务用具、家具设备等）的使用、清洁卫生、维护和保养；地毯、窗帘

每年清洗不少于 1 次。

- (5) 负责二级食材仓库、餐饮物资（含易耗品）仓库的管理。
- (6) 负责配合采购人对采购的食材进行快速检测。
- (7) 负责制定各岗位的管理制度、服务规范和工作流程。
- (8) 负责餐饮部员工的培训和管理。
- (9) 负责提供采购食材、餐饮部物资（含易耗品）的采购计划。
- (10) 负责提供餐饮部设备用品采购的甄选意见。
- (11) 做好餐饮部各项工作记录、档案、资料的收集整理和管理。
- (12) 配合相关业务主管部门的监督和检查。
- (13) 接收并落实采购人下达的各项工作任务，并接受采购人的监督和检查。
- (14) 完成采购人临时交办的其他工作任务。

3. 服务操作要求和标准

(1) 原料（含食品添加剂和食品相关产品）管理

①原料采购

- a. 配合开展食材采购工作（选择食材供应商、对食材供应商的供货能力、供货品质、服务质量及食品安全状况等进行评价）。
- b. 提出采购计划及采购甄选意见。
- c. 结合定位和地理优势，配合开展市场调研，优先选用本地食材。
- d. 加强成本控制，配合采购人每月对使用的食材成本进行核算，向采购人提供相关数据及材料。

②原料运输

- a. 运输前，对运输车辆或容器进行清洁，防止食品受到污染。运输过程中，做好防尘、防水，食品与非食品、不同类型的食品原料（动物性食品、植物性食品、水产品，下同）要分隔，食品包装完整、清洁，防止食品受到污染。
- b. 运输食品的温度、湿度必须符合相关食品安全要求。
- c. 不得将食品与有毒有害物品混装运输，运输食品和运输有毒有害物品的车辆不得混用。

③进货查验

- a. 配合采购人开展随货证明文件查验。
- b. 入库查验和记录

外观查验：预包装食品包装完整、清洁、无破损，标识与内容物一致。冷冻食品无解冻后再次冷冻情形。生鲜食品色泽、气味、分割等符合要求，具有正常的感官性状。食品标签标识符合相关要求。食品在保质期内。

记录：建立食品入库台账（含收集整理送货清单、录入食材仓库管理系统）。

- c. 温度查验

查验期间，尽可能减少食品的温度变化。冷藏食品表面温度与标签标识的温度要求不得超过+3℃，冷冻食品表面温度不宜高于-9℃。

④原料贮存

a. 分区、分架、分类、离墙、离地存放食品，做到防霉、防鼠、防虫、控制温度及湿度。

b. 分隔或分离贮存不同类型的食品原料，不能存放有毒、有害物品及个人生活物品。

c. 在散装食品（食用农产品除外）贮存位置，标明食品的名称、生产日期或者生产批号、使用期限等内容，宜使用密闭容器贮存。

d. 按照食品安全要求贮存原料。有明确的保存条件和保质期的，应按照保存条件和保质期贮存。保存条件、保质期不明确的及开封后的，根据食品品种、加工制作方式、包装形式等针对性的确定适宜的保存条件和保存期限。

e. 及时冷冻（藏）贮存采购的冷冻（藏）食品，减少食品的温度变化。冷藏库要保证冷凝管上不结霜。

f. 冷冻贮存食品前，宜分割食品，避免使用时反复解冻、冷冻。

g. 冷冻（藏）贮存食品时，不宜堆积、挤压食品。

h. 对入库的食品做好检查工作，不符合要求的食品不得入库。

i. 遵循先进、先出、先用的原则，使用食品原料、食品添加剂、食品相关产品。及时清理腐败变质等感官性状异常、超过保质期等的食品原料、食品添加剂、食品相关产品。

j. 建立严格的记录制度来保证不存放和使用超期食品或原料，防止食品腐败变质。

⑤原料出库

建立出库台账，明确出库种类、数量及经手人等。

(2) 加工制作

①加工制作基本要求

a. 加工制作的食品品种、数量与场所、设施、设备等条件相匹配。

b. 加工制作食品过程中，必须采取下列措施，避免食品受到交叉污染：

(a) 不同类型的食品原料、不同存在形式的食品（原料、半成品、成品，下同）分开存放，其盛放容器和加工制作工具分类管理、分开使用，定位存放；

(b) 接触食品的容器和工具不得直接放置在地面上或者接触不洁物；

(c) 食品处理区内不得从事可能污染食品的活动；

(d) 不得在辅助区（如卫生间、更衣区等）内加工制作食品、清洗消毒餐饮具；

(e) 餐饮服务场所内不得饲养和宰杀禽、畜等动物。

- c. 加工制作食品过程中，不得存在下列行为：
- (a) 使用非食品原料加工制作食品；
 - (b) 在食品中添加食品添加剂以外的化学物质和其他可能危害人体健康的物质；
 - (c) 使用回收食品作为原料，再次加工制作食品；
 - (d) 使用超过保质期的食品、食品添加剂；
 - (e) 超范围、超限量使用食品添加剂；
 - (f) 使用腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺假掺杂或者感官性状异常的食品、食品添加剂；
 - (g) 使用被包装材料、容器、运输工具等污染的食品、食品添加剂；
 - (h) 使用无标签的预包装食品、食品添加剂；
 - (i) 使用国家为防病等特殊需要明令禁止经营的食品（如织纹螺等）；
 - (j) 在食品中添加药品（按照传统既是食品又是中药材的物质除外）；
 - (k) 法律法规禁止的其他加工制作行为。
- d. 对国家法律法规明令禁止的食品及原料，拒绝加工制作。

②加工制作区域的使用

- a. 中央厨房的食品冷却、分装等要在专间内进行。
- b. 下列食品的加工制作要在专间内进行：生食类食品；裱花蛋糕；冷食类食品（c 除外）。
- c. 下列加工制作既可在专间也可在专用操作区内进行：现榨果蔬汁、果蔬拼盘等的加工制作；仅加工制作植物性冷食类食品（不含非发酵豆制品）；对预包装食品进行拆封、装盘、调味等简单加工制作后即供应的；调制直接食用的调味料。
- d. 备餐宜在专间内进行。
- e. 各专间、专用操作区要结合色标管理，有明显的标识，标明其用途。

③粗加工制作与切配

- a. 冷冻（藏）食品出库后，要及时加工制作。冷冻食品原料不宜反复解冻、冷冻。
- b. 宜使用冷藏解冻或冷水解冻方法进行解冻，解冻时合理防护，避免受到污染。使用微波解冻方法的，解冻后的食品原料要立即加工制作。
- c. 缩短解冻后的高危易腐食品原料在常温下的存放时间，食品原料的表面温度不要超过 8℃。
- d. 食品原料必须洗净后使用。盛放或加工制作不同类型食品原料的工具和容器应分开使用。盛放或加工制作畜肉类原料、禽肉类原料及蛋类原料的工具和容器宜分开使用。

e. 使用禽蛋前，要清洗禽蛋的外壳，必要时消毒外壳。破蛋后要单独存放在暂存容器内，确认禽蛋未变质后再合并存放。

f. 要及时使用或冷冻（藏）贮存切配好的半成品。

④成品加工制作

a. 专间内加工制作

(a) 专间内温度不得高于 25℃。

(b) 每餐（或每次）使用专间前，必须对专间空气进行消毒。消毒方法要遵循消毒设施使用说明书要求。使用紫外线灯消毒的，必须在无人加工制作时开启紫外线灯 30 分钟以上并做好记录。

(c) 由专人加工制作，非专间加工制作人员不得擅自进入专间。进入专间前，加工制作人员要更换专用的工作衣帽并佩戴口罩。加工制作人员在加工制作前必须严格清洗消毒手部，加工制作过程中适时清洗消毒手部。

(d) 要使用专用的工具、容器、设备，使用前使用专用清洗消毒设施进行清洗消毒并保持清洁。

(e) 及时关闭专间的门和食品传递窗口。

(f) 蔬菜、水果等食品原料必须清洗处理干净后，方可传递进专间。预包装食品和一次性餐饮具要去除外层包装并保持最小包装清洁后，方可传递进专间。

(g) 在专用冷冻或冷藏设备中存放食品时，将食品放置在密闭容器内或使用保鲜膜等进行无污染覆盖。

(h) 加工制作裱花蛋糕，裱浆和经清洗消毒的新鲜水果要当天加工制作、当天使用。蛋糕胚要存放在专用冷冻或冷藏设备中。打发好的奶油要尽快使用完毕。

(i) 加工制作好的成品要当餐供应。

(j) 不得在专间内从事非清洁操作区的加工制作活动。

b. 专用操作区内加工制作

(a) 由专人加工制作。加工制作人员必须穿戴专用的工作衣帽并佩戴口罩。加工制作人员在加工制作前必须严格清洗消毒手部，加工制作过程中适时清洗消毒手部。

(b) 要使用专用的工具、容器、设备，使用前必须进行消毒，使用后洗净并保持清洁。

(c) 在专用冷冻或冷藏设备中存放食品时，将食品放置在密闭容器内或使用保鲜膜等进行无污染覆盖。

(d) 加工制作的水果、蔬菜等，必须清洗干净后方可使用。

(e) 加工制作好的成品要当餐供应。

(f) 现调、冲泡、分装饮品可不在专用操作区内进行。

(g) 不得在专用操作区内从事非专用操作区的加工制作活动。

c. 烹饪区内加工制作

(a) 一般要求：烹饪食品的温度和时间必须保证食品安全。需要烧熟煮透的食品，加工制作时食品的中心温度要达到 70℃ 以上。对特殊加工工艺，中心温度低于 70℃ 的食品，必须严格控制原料质量安全状态，确保经过特殊加工制作工艺制作成品的食品安全。

盛放调味料的容器要保持清洁，使用后加盖存放，要标注预包装调味料标签上标注的生产日期、保质期等内容及开封日期。

要采用有效的设备或方法，避免或减少食品在烹饪过程中产生有害物质。

(b) 油炸类食品：选择热稳定性好、适合油炸的食用油脂。

与炸油直接接触的设备、工具内表面必须是耐腐蚀、耐高温的材质（如不锈钢等），易清洁、维护。

油炸食品前，要减少食品表面的多余水分。油炸食品时，油温不宜超过 190℃。油量不足时，要及时添加新油。定期过滤在用油，去除食物残渣。使用快速检测方法定时测试在用油的酸价、极性组分等指标。定期拆卸油炸设备，进行清洁维护。

(c) 火锅类食品：不得重复使用火锅底料。使用醇基燃料（如酒精等）时，要在没有明火的情况下添加燃料。使用炭火或煤气时，必须通风良好，防止一氧化碳中毒。

(d) 糕点类食品：使用烘焙包装用纸时，要考虑颜色可能对产品的迁移，并控制有害物质的迁移量，不能使用有荧光增白剂的烘烤纸。使用自制蛋液的，要冷藏保存蛋液，防止蛋液变质。

(e) 自制饮品：加工制作现榨果蔬汁、食用冰等的用水，必须是预包装饮用水、使用符合相关规定的水净化设备或设施处理后的直饮水、煮沸冷却后的生活饮用水。

自制饮品所用的原料乳，必须是预包装乳制品。

煮沸生豆浆时，要将上涌泡沫除净，煮沸后保持沸腾状态 5 分钟以上。

⑤ 食品添加剂使用

a. 在技术上确有必要使用食品添加剂的，在达到预期效果的前提下尽可能降低使用量。

b. 按照 GB2760《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》规定的食品添加剂品种、使用范围、使用量，使用食品添加剂。不得采购、贮存、使用亚硝酸盐（包括亚硝酸钠、亚硝酸钾）。

c. 专柜（位）存放食品添加剂，并标注“食品添加剂”字样。使用容器盛放拆包后的食品添加剂的，要在盛放容器上标明食品添加剂名称，并保留原包装。

d. 使用的食品添加剂名称、生产日期或批号、添加的食品品种、添加量、添加时间、操作人员等信息要进行专册记录，GB 2760《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》规定按生产需要适量使用的食品添加剂除外。使用有 GB 2760《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》“最大使用量”规定的食品添加剂，必须精准称量使用。

⑥食品相关产品使用

a. 各类工具和容器要有明显的区分标识，可使用颜色、材料、形状、文字等方式进行标识。

b. 工具、容器和设备，要使用不锈钢材料，不要使用木质材料。必须使用木质材料时，要避免对食品造成污染。盛放热食类食品的容器不能使用塑料材料。

c. 添加邻苯二甲酸酯类物质制成的塑料制品不得盛装、接触油脂类食品和乙醇含量高于 20% 的食品。

d. 不得重复使用一次性用品。

⑦高危易腐食品冷却

a. 需要冷冻（藏）的熟制半成品或成品，要在熟制后立即冷却。

b. 要在清洁操作区内进行熟制成品的冷却，并在盛放容器上标注加工制作时间等。

c. 冷却时，可采用将食品切成小块、搅拌、冷水浴等措施或者使用专用速冷设备，使食品的中心温度在 2 小时内从 60℃ 降至 21℃，再经 2 小时或更短时间降至 8℃。

⑧食品再加热

a. 高危易腐食品熟制后，在 8℃~60℃ 条件下存放 2 小时以上且未发生感官性状变化的，食用前要进行再加热。

b. 再加热时，食品的中心温度要达到 70℃ 以上。

⑨食品留样

a. 中央厨房、集体聚餐人数超过 100 人或为重大活动供餐，每餐次的食品成品必须留样。其他接待用餐要根据供餐对象、供餐人数、食品品种、食品安全控制能力和有关规定，进行食品成品留样。

b. 要将留样食品按照品种分别盛放于清洗消毒后的专用密闭容器内，在专用冷藏设备中冷藏存放 48 小时以上。每个品种的留样量要满足检验检测需要，且不少于 150g。

c. 在盛放留样食品的容器上要标注留样食品名称、留样时间，或者标注与留样记录相对应的标识。

d. 由专人管理留样食品、记录留样情况，记录内容包括留样食品名称、留样时间、留样人员等。

(3) 供餐、用餐与配送

①供餐

- a. 分派菜肴、整理造型的工具使用前要清洗消毒。
- b. 加工制作围边、盘花等的材料必须符合食品安全要求，使用前要清洗消毒。
- c. 在烹饪后至食用前需要较长时间（超过 2 小时）存放的高危易腐食品，要在高于 60℃或低于 8℃的条件下存放。在 8℃~60℃条件下存放超过 2 小时，且未发生感官性状变化的，要按要求再加热后方可供餐。
- d. 供餐过程中，要对食品采取有效防护措施，避免食品受到污染。使用传递设施（如升降笼、食梯、滑道等）的，要保持传递设施清洁。
- e. 供餐过程中，要使用清洁的托盘等工具，避免从业人员的手部直接接触食品（预包装食品除外）。

②用餐服务

a. 垫纸、垫布、餐具托、口布等与餐饮具直接接触的物品应一客一换。撤换下的物品，要及时清洗消毒（一次性用品除外）。

b. 就餐时，就餐区要避免从事引起扬尘的活动（如扫地、施工等）。

c. 自助餐服务

(a) 餐前准备

打开灯和空调，打开电视并调节好频道和音量。布菲炉接好热水，打开电源开关调节至最大温度；

备好格盘、餐夹、汤勺、和公用羹（检查有无污渍或损坏，配套够数量）。检查自助餐碟数量是否足够并插电加热（包括骨碟和水杯是否备足），加热定温，适时调节温度或关闭电源。检查桌椅板凳和自助餐台的卫生。检查纸巾和牙签是否够开餐使用。备好当餐所需饮料；

备好油盐酱醋和各类小菜；

检查餐台的菜品摆放是否合理（颜色搭配、荤素搭配），并分类摆放好菜卡，菜品搭配的调味酱汁配好；

备好餐车和三层车、杯框等餐具回收用具；

门口迎宾准备开餐。

(b) 餐中服务

值台服务员勤巡台，及时清理餐台，保持卫生，菜品不够时及时补给，以保证学员正常取食；

根据用餐人数判断是否需要加菜，迎宾员要及时清点人数（如果人数来得已经差不多，菜品还剩余二分之一时就不再添加，实行光盘行动计划）；

包子点心和粥类的布菲炉要及时调节温度，以免温度过高造成面皮干硬口感不好，粥胆易糊干锅；

学员用餐结束后及时清理桌面，更换骨碟（用餐过程中根据情况再更换或补充）。

（c）餐后收尾工作

及时关闭布菲炉电源并拔电，关闭电视。对于可回收利用的食品要整理好，撤回厨房予以妥善保存，以备再次使用；

清理餐台，把布菲炉中的水倒掉并擦拭干净；

脏餐具及时推到洗碗间清洗消毒以便下餐开餐使用。

保持厕所的卫生，及时清理垃圾桶，补充纸巾和洗手液。清扫地面并拖地；

d. 中餐服务标准

（a）餐前准备服务

（a.1）做好准备工作：按菜单准备好菜卡，熟悉菜单，准备相应的用具。计算餐具的用量，备足酒水饮料，准备特色佐料；选配器皿、用具，餐具要备用2/10；酒水按要求擦干净在工作台摆放整齐；根据接待规格、接待对象进行合理布置，确保灯光、室温、音响、家具、设施完好。按摆台标准摆好餐台，做好摆台后检查，要摆放整齐、符合要求。

（a.2）进行自查，检查个人仪表仪容，复查餐台、台布、台面餐具、各种调味品、烟缸、牙签等放置是否齐全整洁、符合要求，椅子与所铺的席位是否对应等；菜单、托盘、备用餐具、小毛巾、工作台内储存物品等是否齐全、清洁。

（a.3）准备就绪后，开餐前30分钟，站立在餐厅门口，迎候宾客。

b、餐中服务：

（b.1）热情迎接，躬身行礼，问好、主动接挂衣、物。

（b.2）领宾客入座；斟倒茶水。下席巾，撤筷套，上热毛巾；问茶水，从主宾位开始顺时针斟倒茶水。

（b.3）上菜服务

宾客到齐后，征询接待员意见是否可以起菜，得到同意后方可上菜；

上餐前小吃或凉菜。（每上一道菜，先把菜放到转台上，报菜名，简单介绍菜品的特点，声音清晰洪亮）。10分钟内上齐凉菜；

上汤：从主宾位开始顺时针上汤，为客人将汤或羹分到碗中；

上菜时要先上冷菜再上热菜以保证菜品的温度（上菜原则：先冷后热、先菜后点心、先优质后一般、最后上水果，也可根据情况上餐前水果）；

检查菜单及台上的菜是否上齐，如有遗漏，要及时通知厨房，菜上齐后，需告知客人，视客人用餐情况是否需要增加菜品；

上菜的注意事项：（上菜五不上）热菜不热不上、菜不熟不上、量不够不上、颜色不对不上、不符合卫生要求不上。禁止越过宾客头上上菜。有菜上桌时，要礼貌提醒宾客注意，避免发生意外。上菜时要将最佳观赏面朝向宾客。鸡不献头、

鸭不献尾、鱼不献脊（左头右尾）。上特色菜时要简单介绍菜品的原料、烹饪方法及特色。叉勺等餐用具不要在餐盘上刮出响声。分菜时动作要利落协调，在保证分菜质量的前提下，以最快的速度最短的时间完成分菜。跟上调味品，对要调味的菜要在分菜时及时跟上调味品。菜品过多不能摆放时可大碟换小碟，上菜撤菜要面向宾客。菜上齐后和宾客说明菜已上齐，请宾客慢用。

（c）席间服务

上完菜后根据情况而定是否离开包厢。

服务过程中勤巡台，注意观察宾客用餐情况，随时添加茶水，勤收盘，勤换骨碟、烟灰缸，但决不能在宾客进食时撤换（先撤后上，右撤右上）；若宾客把骨头或渣堆放在桌上，要用服务夹夹起，放在骨碟上拿走；若有汤渍等打翻，要先用香巾将汤渍清理干净，再为宾客换上干净的餐具和香巾，保持台面整洁；

注意事项：收空盘时，动作要轻，避免汤汁洒落在宾客身上，有相应的调味品和酱汁也要一并撤走；及时更换香巾、茶水、整理台面；餐中服务一般都遵循右上右撤的原则；在服务过程中尽可能地满足宾客的服务需求，若对某些问题不能确定前，不可随便的回答或答应宾客，需要报上级后再作决定。如发生意外能及时知晓并处理。烟缸不超过三个烟头更换，撤换时干净烟缸压住脏的撤下，再更换干净的。根据宾客用餐情况，如果宾客用餐时间较长可根据情况把菜品加热以食用。

（d）餐尾服务

上水果前要为每位宾客更换热毛巾；

上甜品时要征得宾客同意后撤走餐具，并跟上相应的餐具；

餐后，为宾客送上热茶。

（e）餐后服务

当宾客离开时，为客人拉开座椅让路，递送衣帽、提包，在客人穿衣时主动配合协助；

提醒宾客不要遗漏物品；检查宾客是否有遗留物品；

检查各种物品的完好性。送客道别（按送客服务规范进行）。

（f）收尾工作

及时关掉电器设备和多余的照明灯具以及转台；

分类依次收捡餐用具：先收布草类的用品如热毛巾和口布等；其次收玻璃器皿，分类用杯框把杯子回收；瓷器餐具和不锈钢餐具要分开检放，以免两者碰撞造成损坏；最后捡菜碟；

收拾台面，把垃圾清理干净，将桌面擦拭干净，扫地、拖地，整理备餐间和卫生间；把当餐所洗餐具用具回收到备餐间，擦干水渍并分类放好；

关闭所有电源及空调，关好门窗。

③食品配送

a. 一般要求

- (a) 不得将食品与有毒有害物品混装配送。
- (b) 要使用专用的密闭容器和车辆配送食品，容器的内部结构应便于清洁。
- (c) 配送前，要清洁运输车辆的车厢和配送容器，盛放成品的容器还应经过消毒。
- (d) 配送过程中，食品与非食品、不同存在形式的食品要使用容器或独立包装等分隔，盛放容器和包装应严密，防止食品受到污染。
- (e) 食品的温度和配送时间必须符合食品安全要求。

b. 中央厨房的食品配送

- (a) 食品要有包装或使用密闭容器盛放。容器材料要符合食品安全国家标准或有关规定。
- (b) 高危易腐食品要采用冷冻（藏）方式配送。

4. 检验检测要求和标准

- (1) 配合采购人，每天对采购的食材进行快速检测。
- (2) 根据快检室设施设备及试剂的配备情况，掌握各项检验检测项目，如农药残留、兽药残留、餐用具清洗消毒效果等。
- (3) 检验检测人员要经过培训与考核。

5. 清洗消毒要求和标准

(1) 餐用具清洗消毒

①餐用具使用后要及时洗净，餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具使用前要消毒。

②清洗消毒方法参照《餐饮服务食品安全操作规范》推荐的方法。采用蒸汽等物理方法消毒，因材料、大小等原因无法采用的除外。

③餐用具消毒设备（如自动消毒碗柜等）应连接电源，正常运转。定期检查餐用具消毒设备或设施的运行状态。采用化学消毒的，消毒液要现用现配，并定时测量消毒液的消毒浓度。

④从业人员佩戴手套清洗消毒餐用具的，接触消毒后的餐用具前要更换手套。手套宜用颜色区分。

⑤消毒后的餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具，必须符合GB14934《食品安全国家标准 消毒餐（饮）具》的规定。

⑥清洗消毒后的餐用具要沥干、烘干。使用抹布擦干的，抹布必须专用，并经清洗消毒后方可使用。

⑦不得重复使用一次性餐饮具。

(2) 餐用具保洁

①消毒后的餐饮具、盛放或接触直接入口食品的容器和工具，要定位存放在专用的密闭保洁设施内，保持清洁。

②保洁设施要正常运转，有明显的区分标识。

③定期清洁保洁设施，防止清洗消毒后的餐用具受到污染。

(3) 洗涤剂消毒剂

①使用的洗涤剂、消毒剂必须分别符合 GB14930.1《食品安全国家标准 洗涤剂》和 GB14930.2《食品安全国家标准 消毒剂》等食品安全国家标准和有关规定。

②严格按照洗涤剂、消毒剂的使用说明进行操作。

6. 废弃物管理要求及标准

(1) 废弃物存放容器与设施

①食品处理区内可能产生废弃物的区域，要设置废弃物存放容器。废弃物存放容器与食品加工制作容器应有明显的区分标识。

②废弃物存放容器要配有盖子，防止有害生物侵入、不良气味或污水溢出，防止污染食品、水源、地面、食品接触面（包括接触食品的工作台面、工具、容器、包装材料等）。废弃物存放容器的内壁光滑，易于清洁。

③在餐饮服务场所外适宜地点，设置结构密闭的废弃物临时集中存放设施。

(2) 废弃物处置

①餐厨废弃物要分类放置、及时清理，不得溢出存放容器。餐厨废弃物的存放容器应及时清洁，必要时进行消毒。

②建立餐厨废弃物处置台账，详细记录餐厨废弃物的处置时间、种类、数量、处理情况等信息。

7. 有害生物防治要求及标准

(1) 基本要求

①有害生物防治要遵循物理防治（粘鼠板、灭蝇灯等）优先，化学防治（滞留喷洒等）有条件使用的原则，保障食品安全和人身安全。

②消除老鼠、蟑螂、苍蝇和其他有害昆虫及其孳生条件的防护措施符合要求并正常运行。

(2) 设施设备的使用与维护

①灭蝇灯：根据餐饮服务场所的布局、面积及灭蝇灯使用技术要求，确定灭蝇灯的安装位置和数量，并根据环境情况合理使用。

②鼠类诱捕设施：餐饮服务场所内要使用粘鼠板、捕鼠笼、机械式捕鼠器等装置，不得使用杀鼠剂。

③防蝇帘及风幕机：使用防蝇胶帘的，防蝇胶帘要覆盖整个门框，底部离地距离小于 2cm，相邻胶帘条的重叠部分不少于 2cm。使用风幕机的，风幕要完整

覆盖出入通道。

④定期对通风口、所有管道（供水、排水、供热、燃气、空调等）与外界或天花板连接处、所有管、线穿越而产生的孔洞、地漏、线槽、配电箱（柜）、人员、货物进出通道等进行检查，确保封闭性良好，发现问题及时报修。

（3）防制过程要求

①收取货物时，要检查运输工具和货物包装是否有有害生物活动迹象（如鼠粪、鼠咬痕等鼠迹，蟑尸、蟑粪、卵鞘等蟑迹），防止有害生物入侵。

②定期检查食品库房或食品贮存区域、固定设施设备背面及其他阴暗、潮湿区域是否存在有害生物活动迹象。发现有害生物，要尽快将其杀灭，并查找和消除其来源途径。

③防制过程中要采取有效措施，防止食品、食品接触面及包装材料等受到污染。

（4）卫生杀虫剂和杀鼠剂的管理

①选择的卫生杀虫剂和杀鼠剂，必须信息标签齐全（农药登记证、农药生产许可证、农药标准）并在有效期内。不得将不同的卫生杀虫剂制剂混配。鼓励使用低毒或微毒的卫生杀虫剂和杀鼠剂。

②使用卫生杀虫剂和杀鼠剂的人员要经过有害生物防制专业培训。

③针对不同的作业环境，选择适宜的种类和剂型，严格根据卫生杀虫剂和杀鼠剂的技术要求确定使用剂量和位置，设置警示标识。

④不得在食品处理区和就餐场所存放卫生杀虫剂和杀鼠剂产品。要设置单独、固定的卫生杀虫剂和杀鼠剂产品存放场所，存放场所具备防火防盗通风条件，由专人负责。

8. 食品安全管理要求

（1）设立食品安全管理机构和配备人员

配备专职食品安全管理人员，设立食品安全管理机构。食品安全管理人员要按规定参加食品安全培训。

（2）食品安全管理基本内容

①建立健全食品安全管理制度，明确各岗位的食品安全责任，强化过程管理。

②根据学校实际，确定高风险的食品品种和加工制作环节，实施食品安全风险重点防控，制定加工操作规程。

③制定从业人员健康检查、食品安全培训考核及食品安全自查等计划。

④落实各项食品安全管理制度、加工操作规程。

⑤定期开展从业人员健康检查、食品安全培训考核及食品安全自查，及时消除食品安全隐患。

⑥依法处置不合格食品、食品添加剂、食品相关产品。

- ⑦依法报告、处置食品安全事故。
- ⑧建立健全食品安全管理档案。
- ⑨配合市场监督管理部门开展监督检查。
- ⑩落实食品安全法律、法规、规章、规范性文件和食品安全标准规定的其他要求。

(3) 食品安全管理制度

①建立健全从业人员健康管理制度、食品安全自查制度、食品进货查验记录制度、原料控制要求、过程控制要求、食品安全事故处置方案等。

②根据学校实际，建立如下食品安全管理制度：食品安全管理人员制度；从业人员培训考核制度；场所及设施设备（如卫生间、空调及通风设施、制冰机等）定期清洗消毒、维护、校验制度；食品添加剂使用制度；餐厨废弃物处置制度；有害生物防制制度。

③定期修订完善各项食品安全管理制度，及时对从业人员进行培训考核，并督促其落实。

(4) 食品安全自查

①结合实际，全面分析服务过程中的食品安全危害因素和风险点，确定食品安全自查项目和要求，建立自查清单，制定自查计划。

②根据食品安全法律法规，开展自查，及时发现并消除食品安全隐患，防止发生食品安全事故。

③食品安全自查包括制度自查、定期自查和专项自查。

a. 制度自查：对食品安全制度的适用性，每年至少开展一次自查。在国家食品安全法律、法规、规章、规范性文件和食品安全国家标准发生变化时，及时开展制度自查和修订。

b. 定期自查：每周至少开展一次自查，定期自查的内容，要根据食品安全法律、法规、规章确定。

c. 专项自查：获知食品安全风险信息后，要立即开展专项自查。专项自查的重点内容要根据食品安全风险信息确定。

对自查中发现的问题食品，必须停止使用，存放在加贴醒目、牢固标识的专门区域，避免被误用，并采取退货、销毁等处理措施。对自查中发现的其他食品安全风险，要根据具体情况采取有效措施，防止对消费者造成伤害。

(5) 投诉处置

①对学员、教职工提出的投诉，要立即核实，妥善处理，留存记录。

②接到学员、教职工投诉食品感官性状异常时，要及时核实。经核实确有异常的，要及时撤换，告知备餐人员做出相应处理，并对同类食品进行检查。

(6) 食品安全事故处置

按照《突发事件应急处置工作方案》进行妥善处置

- ①发生食品安全事故的，要立即采取措施，防止事故扩大。
- ②发现使用的食品属于不安全食品的，必须停止使用。
- ③发现有食品安全事故潜在风险，及发生食品安全事故的，要按规定报告。

9. 场所清洁管理要求及标准

(1) 食品处理区清洁

- ①每次使用后，清洁食品处理区设施、设备及工具。
- ②保持地面无垃圾、无积水、无油渍，工作台及洗涤盆无食物残渣及污物，每天完工或有需要时，开展清洁。
- ③墙壁和门窗无污渍、无灰尘，天花板无霉斑、无灰尘。每月至少清洁一次，或有需要时及时清洁。
- ④通风、排烟设施符合要求并正常运行。表面每周清洁不少于1次，内部专业清洁每年2次以上。
- ⑤排水沟无油污、无垃圾、无积水，每天完工或有需要时，开展清洁。
- ⑥餐厨废弃物存放容器无食物残渣及污物，每天完工或有需要时清洁。

(2) 就餐区清洁

定期清洁就餐区的空调、排风扇、地毯等设施或物品，保持空调、排风扇洁净，地毯无污渍。就餐期间，要开启包间等就餐场所的排风装置，包间内无异味。

(3) 卫生间清洁

定时清洁卫生间的设施、设备，并做好记录和展示。保持卫生间地面、洗手池及台面无积水、无污物、无垃圾，便池内外无污物、无积垢、冲水良好，卫生纸充足。开启卫生间的排风装置，卫生间内无异味。

(4) 餐厅整体环境清洁

- ①地板、大理石地面干净完好，无垃圾、无水渍、无油迹。每天完工或有需要时，开展清洁。
- ②天花板、墙面、墙角等处无污迹，无剥落、无蜘蛛网、无卫生死角。
- ③墙面艺术性挂件、装饰品光亮、完好无损、挂放端正、无灰尘、无污迹、无破损。
- ④门窗玻璃干净完好，窗台及门柜无浮尘、窗帘无破洞、无脏迹、无脱钩。
- ⑤窗台过道及公共区域的痰桶清洁干爽、无灰尘、无污迹，痰桶上无纸中等杂物，无裸露垃圾、无烟头，周围无脏物。
- ⑥餐厅标志、灯箱醒目、光亮、完好、整齐、无浮尘、无蜘蛛网。
- ⑦灯具、灯泡、空调完好有效、明亮无尘。
- ⑧空调出风口干净清洁，无灰尘。
- ⑨灭火器材清洁光亮，无灰尘。
- ⑩餐厅内家具、冰箱、电话、电视、音响等设备完好有效、整洁干净、无灰

尘、无污迹。

⑪餐厅空气清新、无异味。

⑫备餐间、工作间、杂物间物品摆放整齐有序，无异味、杂物，无裸露垃圾。

⑬备餐柜干净整洁，所有物品均按定置管理规范摆放。

(5) 餐具、布件、服务用具清洁

①餐具、杯具等要经过清洗消毒，消毒人员掌握基本消毒知识。

②洗涤、消毒、专用保洁设施正常运转，且数量满足实际需要。

③消毒池不能与其他水池混用。

④餐具用具每次用后清洗、消毒，按规定和要求存放保洁。

⑤瓷器餐具要保证无缺口、无裂缝、无污迹，清洁完好，保持光亮。

⑥不锈钢餐具要保证无弯曲、无污垢、无破损，保持光亮。

⑦玻璃器皿要保证无裂缝、无缺口、无破损，保持光亮。

⑧台布、口布、小毛巾清洁完好、洗涤干净、熨烫平整、无污渍、无皱纹、无破洞。

⑨服务用具要保证无油腻、无污迹、使用灵活。

⑩菜单、菜卡、桌卡整洁美观，准备充足，无油腻、无污迹、无破损。

⑪桌面调味盅、酱油壶、水壶等清洁完好，无脏痕、无污迹，内装调料不少于 2/3，调料不变质、不发霉、无沉淀。

(6) 家具设备清洁

①转台清洁，无脏痕、无油腻、转动灵活。

②餐桌、餐椅、家具等完好无损、不变形、不摇摆，每月进行日常保养一次，物品摆放整齐有序、无污迹、无破损。

③备用物品一应俱全，无隔餐遗留垃圾。

④餐车、酒水车清洁完好，车轮转向灵活，无灰尘、污渍杂物，垃圾。

⑤餐厅工作台，随时保持清洁，不得留置任何食品。

⑥吧柜、酒架、样品陈列柜清洁完好，无灰尘、无污渍。

⑦果汁机、毛巾柜等设备干净清洁，无残留汁液。

(7) 食品仓库清洁

①食品仓库：食品分类离墙离地存放，仓库内无有毒有害物质，地面无垃圾，货架无污渍、无灰尘，墙壁和门窗无污渍、无灰尘，天花板无霉斑、无灰尘。每个星期至少对食品库房进行一次清扫，每月至少进行一次消毒。

②冷冻（藏）库：无食物残渣及污物，冷凝管上不结霜。每周进行一次清洁。

10. 人员管理要求

(1) 健康管理

①从事接触直接入口食品工作（清洁操作区内的加工制作及切菜、配菜、烹

饪、传菜、餐饮具清洗消毒)的从业人员(包括新参加和临时参加工作的从业人员,下同)必须取得健康证明后方可上岗,并每年进行健康检查取得健康证明,必要时要进行临时健康检查。

②食品安全管理人员必须每天对从业人员上岗前的健康状况进行检查。患有发热、腹泻、咽部炎症等病症及皮肤有伤口或感染的从业人员,要主动向食品安全管理人员等报告,暂停从事接触直接入口食品的工作,必要时进行临时健康检查,待查明原因并将有碍食品安全的疾病治愈后方可重新上岗。

③手部有伤口的从业人员,使用的创可贴要颜色鲜明,并及时更换。佩戴一次性手套后,可从事非接触直接入口食品的工作。

④患有霍乱、细菌性和阿米巴性痢疾、伤寒和副伤寒、病毒性肝炎(甲型、戊型)、活动性肺结核、化脓性或者渗出性皮肤病等国务院卫生行政部门规定的有碍食品安全疾病的人员,不得从事接触直接入口食品的工作。

(2) 培训考核

①每半年对从业人员进行一次食品安全培训考核。

②培训考核内容为有关餐饮食品安全的法律法规知识、基础知识及本单位的食品安全管理制度、加工制作规程等。

③培训可采用专题讲座、实际操作、现场演示等方式。考核可采用询问、观察实际操作、答题等方式。

④对培训考核及时评估效果、完善内容、改进方式。

⑤从业人员必须在食品安全培训考核合格后方可上岗。

(3) 人员卫生

①个人卫生

a. 从业人员必须保持良好的个人卫生。

b. 从业人员不得留长指甲、涂指甲油。工作时,要穿清洁的工作服,不得披散头发,佩戴的手表、手镯、手链、手串、戒指、耳环等饰物不得外露。

c. 食品处理区内的从业人员不得化妆,要戴清洁的工作帽,工作帽要将头发全部遮盖住。

d. 进入食品处理区的非加工制作人员,必须符合从业人员卫生要求。

②口罩和手套

a. 专间的从业人员应佩戴清洁的口罩。

b. 专用操作区内从事下列活动的从业人员要佩戴清洁的口罩:现榨果蔬汁加工制作;果蔬拼盘加工制作;加工制作植物性冷食类食品(不含非发酵豆制品);对预包装食品进行拆封、装盘、调味等简单加工制作后即供应的;调制供直接食用的调味料;备餐。

c. 专用操作区内从事其他加工制作的从业人员,要佩戴清洁的口罩。

d. 其他接触直接入口食品的从业人员，要佩戴清洁的口罩。

e. 如佩戴手套，佩戴前要对手部进行清洗消毒。手套要清洁、无破损，符合食品安全要求。手套使用过程中，要定时更换手套，出现重新洗手消毒的情形时，要在重新洗手消毒后更换手套。手套要存放在清洁卫生的位置，避免受到污染。

(4) 手部清洗消毒

①从业人员在加工制作食品前，要洗净手部，手部清洗必须符合要求。

②加工制作过程中，要保持手部清洁。出现下列情形时，要重新洗净手部：加工制作不同存在形式的食品前；清理环境卫生、接触化学物品或不洁物品（落地的食品、受到污染的工具容器和设备、餐厨废弃物、钱币、手机等）后；咳嗽、打喷嚏及擤鼻涕后。

③使用卫生间、用餐、饮水、吸烟等可能会污染手部的活动后，要重新洗净手部。

④加工制作不同类型的食品原料前，要重新洗净手部。

⑤从事接触直接入口食品工作的从业人员，加工制作食品前要洗净手部并进行手部消毒，手部清洗消毒必须符合要求。加工制作过程中，要保持手部清洁。出现下列情形时，要重新洗净手部并消毒：接触非直接入口食品后；触摸头发、耳朵、鼻子、面部、口腔或身体其他部位后；出现要重新洗净手部的情形。

(5) 工作服管理要求

①工作服宜为白色或浅色，要定点存放，定期清洗更换。从事接触直接入口食品工作的从业人员，其工作服要每天清洗更换。

②食品处理区内加工制作食品的从业人员使用卫生间前，要更换工作服。

③工作服受到污染后，要及时更换。

④待清洗的工作服不得存放在食品处理区。

⑤清洁操作区与其他操作区从业人员的工作服要有明显的颜色或标识区分。

⑥专间内从业人员离开专间时，要脱去专间专用工作服。

11. 档案管理要求

(1) 要求分类有序的保管档案、资料，保证各类档案、资料完整，实行档案资料的系统化、科学化、电脑化管理，保证各类档案、资料便于查询。

(2) 工作记录

①根据食品安全法律、法规、规章要求，结合实际，如实记录有关信息。

②必须记录以下信息：从业人员培训考核、进货查验、原料出入库、食品添加剂采购与使用、检验检测、食品安全自查、食品召回、投诉处置、餐厨废弃物处置、卫生间清洁、食品留样、设施设备清洗维护校验、卫生杀虫剂和杀鼠剂的使用等。

③制定各项记录表格，表格的项目齐全，可操作。填写的表格清晰完整，由

执行操作人员和内部检查人员签字。

④各岗位负责人要督促执行操作人员按要求填写记录表格，定期检查记录内容。食品安全管理人员必须每周检查所有记录表格，发现异常情况时，立即督促有关人员采取整改措施。

⑤进货查验记录和相关凭证的保存期限不得少于产品保质期满后6个月；没有明确保质期的，保存期限不得少于2年。其他各项记录保存期限为2年。

(3) 文件管理

制定文件管理要求，对文件进行有效管理，确保所使用的文件均为有效版本。

12. 仓库管理要求及标准

(1) 设置二级食材仓库、物资（含易耗品）仓库。

(2) 指定专人负责，建立物品入库、出库、盘点等台账。实行记录台账的系统化、科学化、电脑化管理，便于查询。

(3) 每个星期至少对食品库房进行一次清扫，保持食品库房卫生整洁，每月至少进行一次消毒，减少外界因素对食品的污染。

(4) 按月、季度做好物资消耗统计、报损及仓库盘点工作。

13. 采购管理要求

(1) 根据餐厅需求，制定食材采购计划，并做好档案记录备查。

(2) 工作有计划性和前瞻性，根据实际需求，制定年度易耗品采购计划，零星采购每个月不能超过一次。酒精、煤气等易燃易爆物品，需做好年度计划，一次申请，分批配送。

(3) 加强成本控制，采购计划要根据实际需求，做好预算，采购理由充足、数量合理。

(4) 属于岗位配置的物品，如：办公用品、厨师帽、一次性手套、一次性口罩、棉手套、袖套、水鞋、围裙等，由中标人自行配置，列入投标总价。

(三) 会议（教学）服务

1. 服务范围

(1) 会议服务：1号楼、2号楼、4号楼的各种教室、会议室（报告厅、会议室、会见厅、研讨室、休息室、放映厅、候会室、开放书吧讨论区，休闲茶座讨论区等）；以及学校参观、剪裁、揭牌、题词、颁授奖等活动服务保障工作。

(2) 辖区内中标人所使用的仓库。

2. 服务内容

(1) 根据要求提前布置好会场（教室），准备好茶水及各项会议（教学）用品。

(2) 认真做好会议室（教室）的空调、照明等设备检查工作，发现异样，可处理部分的立即处理，不可处理部分立即上报主管领导，确保会议顺利进行。

(3) 每日做好各会议室（教室）的卫生保洁工作，要求座椅、台面无灰尘、无污渍，地板清洁，室内无异味，无蜘蛛网等，达到会议室随时可用的状态。

(4) 做好会议过程的服务工作。

(5) 严格遵守会议保密工作，严守保密纪律。

3. 会议（教学）服务卫生标准

(1) 服务人员个人卫生标准

服务人员要求不留长发、长指甲、长胡子，做到“四勤”：勤洗手、剪指甲，勤洗澡、理发，勤洗衣服、被褥，勤换工作服，保持工作服整齐干净；每年进行一次身体健康检查，做到持证上岗。

(2) 会场（教室）卫生标准

地面、会议桌椅、电器设备等保持整齐、清洁、无灰尘、无蜘蛛网；会议室保持通风良好、光线柔和，环境舒适；防蝇、防尘设备齐全，做到定期消毒灭蝇，防止传染病；保持杯具等会议用品卫生整洁，无破损。

(3) 仓库卫生标准

仓库要有防鼠、防蝇、防潮、防火、防盗等措施；仓库要及时整洁清扫，做到地面无垃圾、货架无积灰、物品摆放整齐有序；库存物品按类别上架存放，清洁物品与食品分开存放；仓库内严禁存放易燃易爆、有毒物品，禁止存放其它杂物和私人物品。

4. 会议（教学）服务程序标准

(1) 会议（教学）前准备标准

会议铺台：基本布置要求是铺台呢、摆放会议用椅；在每个座位前方的桌子上摆放皮垫子，皮垫子的正中间放会议用纸、铅笔，沿皮垫子的上方外缘，从右向左依次放盖杯、盖杯碟、水杯、矿泉水。其中盖杯的杯把正对与会人员（注：盖杯的杯把在给学员上茶水后需把杯把向右呈 45 度角，以便参会人员及学员取用），水杯需放纸杯盖和杯垫，如果摆放冰的矿泉水也应在矿泉水瓶的下方摆放杯垫，在皮垫子右上方平行位置放毛巾。

会议（教学）前检查：按会议（学员手册）通知单的内容逐一检查，会前检查的主要内容有：会议（课）桌上的物品摆放，如杯子、矿泉水、开水、茶叶、盖杯等物品是否准备齐全；会场（教室）内及周边的环境（包括离会场（教室）最近的通道、绿色植物盆内的杂物、墙面、地面、台面的清洁情况、卫生间的卫生等）；保证灯光、投影仪、话筒等设备处于正常工作状态；根据季节、场地的大小来确定开空调的时间，一般提前 1 小时或半小时开空调，会场（教室）温度控制在 26 度左右；台卡干净、无破损，摆放位置合理正确。

(2) 会议（教学）中服务标准

会议（教学）开始前 30 分钟服务人员必须到岗迎候，要求面向参会人员（学

员)微笑并主动问候;

会场(教室)内服务:参会人员(学员)进入会场(教室)入座后,服务员应该立即上茶,上茶时服务员应右手拿茶壶,左手拿杯盖,身体微侧上茶,茶水应倒八分满为宜,杯把应朝向参会人员(学员)呈45度角度,方便取用。开始开会时,服务员应避开,但要视情况或每间隔20-30分钟续茶。

会场(教室)的整理:一般在开会中途参会人员(学员)会歇或用餐时进行,具体内容包括撤换会场中已经使用过的矿泉水、杯子等;添加纸、笔等会议用品。不得随意收走参会人员(学员)的任何物品,包括写过字的纸,如资料较多,只需要摆放整齐即可,不得随意处理;如参会人员(学员)有资料或物品暂时存放于会场内,要将会场门锁好或派服务员看守。

(3) 会议(教学)后收尾标准

参会人员(学员)离开时,服务员要主动为学员(参会人员)开门,与学员(参会人员)道别。参会人员(学员)离开后,服务员必须检查会场中是否有遗留物品,如果有则要详细记录拾到物品的时间、地点、会议名称等细节,并按“学员遗留物品处理方法”登记处理;要注意收集服务中参会人员(学员)的特殊要求,及时上报并记录进档案;将休息室和会场(教室)清理干净,检查休息室和会场(教室)的硬件设施是否完好,确保休息室和会场处于备用状态。

(4) 恢复会场(教室)标准

重新更换台面物品,杯子、铅笔、白纸等会议用品,将会场(教室)内的桌椅摆放整齐。如会场(教室)需收清或重新布置,要及时通知相关部门拆背景板;收清台面物品并将可回收物品和一次性物品分类收捡;将签到台和桌椅摆放整齐。

检查会场(教室):检查会场(教室)内的设施设备是否完好是否有损坏,如有损坏及时维修,保证会场(教室)内的所有设施设备处于备用状态。

5. 会议(教学)服务节能标准

收场工作结束后,关掉相应的设备及电源。

6. 会场(教室)杯具消毒服务标准

(1) 目的:清洗消毒后的杯具必须表面光洁,无油渍,无挂水,无异味,其细菌及药物残留量符合相应的卫生标准要求;使用过程中注意防止二次污染。

(2) 适用范围:会议(教学)服务中涉及的杯具消毒工作管理要求。

(3) 要求:将使用过的杯具放入消毒池内,把消毒粉(优氯净)与开水1:2000比例配好倒入消毒池内,消毒水温保持在20℃-40℃左右,消毒水要浸过杯面;茶具浸泡时间要求达20分钟以上;将经过消毒处理的杯具从池中拿出,用净水冲洗干净,再用开水将杯具浸泡3-5分钟;杯具清洁完毕后,用专用毛巾擦干杯具上的水迹,然后将杯具放在清洁台上,用干净的布将杯具盖好;会议室杯具清洁完毕后,将杯具放入消毒柜中,按下消毒按键进行消毒,消毒完成后方可

使用。

7.会议（教学）设备设施保养标准

（1）目的：延长设备设施的使用寿命，降低费用的支出，达到节能降耗的目的。

（2）适用范围：会议（教学）服务中涉及的设备设施保养管理要求。

（3）要求：巡查会场（教室）设备设施的状况，对需要进行维修的项目和突发的工作事件及时与有关部门联系和解决；对会场（教室）的设备状况及时联系维修，及时联系安排人力进行清洗地毯和墙体上的污迹；对木质物件做到随脏随清理；对工具、设备的使用要爱护，发现错误的行为及时纠正，并互相提醒；做好每月、每年的计划工作安排，协调做好设备设施进行大修保养工作。

8.会场（教室）摆放形式

（1）目的：规范会场摆放形式，体现良好的会场效果。

（2）适应范围：会场（教室）及大、小报告厅、功能室等。

（3）要求：根据不同会议性质及与会人数，按照会务规范做好布置，形式有剧场式布局、课桌式布局、马蹄形布局、U形布局、回字形布局。

三、人员要求和岗位配置

（一）人员要求

1. 中标人必须根据采购人服务管理项目的内容和要求，科学合理配置管理和服务人员。

2. 中标人须对管理和服务人员进行考勤管理、每月上报人员流动及考勤情况。采购人有权调阅考勤数据，中标人须如实提供。

3. 中标人配置的管理和服务人员必须遵守宪法和法律，无违法犯罪记录。

4. 中标人配置的管理与服务人员必须接受过酒店管理与服务的相关专业技能培训并能熟练掌握。熟悉采购人的基本情况，熟练操作和正确使用与工作相关专用设备。经理级以上管理人员、专业技术岗位管理人员要有执业资格证、相应的职业技能资格证。管理负责人和其它管理人员不能在本项目外兼职。

5. 中标人配置的管理和服务人员必须提供由卫生防疫部门认可的健康证明。

6. 所有管理和服务人员要求政治上可靠，身体素质好，无不良行为记录。管理人员具有良好的职业操守、综合素质、管理能力和专业技能，经理级以上管理人员有在酒店任职 5 年以上经历。

7. 中标人配置的管理与服务人员在服务过程中须保持良好的精神状态；表情自然、亲切；举止大方、有礼；用语文明、规范；提供主动、热情、周到、及时的服务。

8. 中标人配置的管理与服务人员在服务过程中必须严格执行相应岗位的服务标准，并以此作为考评内容的一部分。

9. 中标人配置的管理与服务人员须按规定统一着装，服装整齐清洁，仪容仪表整洁端庄，行为举止规范得体。

10. 中标人配置的管理与服务人员应及时、认真做好工作日记、交接班、接待数据、消耗数据等记录工作，做到字迹清晰、数据准确。

11. 中标人配置的管理人员的请假需向采购人报备。

12. 派驻人员与入职标准要符合岗位设置要求，人员安排必须充分满足各岗位和工作量的需要。

13. 总台服务员须经采购人认可后方可上岗。

14. 中标人派驻人员须遵守国家法律法规和采购人各项有关管理规定，坚决杜绝偷盗行为，爱护公共财物及花草树木，禁止采花、摘果等行为。若因违反相关法规造成损失的，由投标人负责赔偿并接受处罚。

（二）岗位配置

1. 中标人要根据不同服务项目配置专门力量，合理设置岗位，配置强有力的管理人员和服务人员。派驻团队总人数（包括管理人员）不少于 112 人，其中主要管理人员（主管及以上）不少于 10 人，考虑到人员流动因素，中标人须在一个月内及时补充，此项须在服务方案中体现。

2. 采购人如有重大接待或会议等活动时，中标人必须从公司（单位）增加相应的专业人员为采购人提供无偿服务，以满足活动期间的服务需求，确保采购人活动顺利开展。

具体岗位入职要求如下（各岗位配置人数供参考）：

岗位名称	人数	任职条件和相关要求	备注
项目负责人	1 人	具有大专以上学历，身体健康，品貌端正，年龄 25~ 48 岁，身高 1.60cm 以上，普通话标准、流利，思想觉悟较高，作风正派，工作责任心强，有 3 年以上（含 3 年）酒店相关管理（经理或负责人）岗位工作经验，有良好的协调能力和团队管理能力，有组织和接待大型团队的服务经验，能根据实际情况编写培训计划和合理安排员工劳动量，有较强的处事应变能力，能熟悉操作计算机。	

办公室主管	1人	具有大专以上学历，身体健康，品貌端正，年龄 25~ 45 岁，思想觉悟较高，作风正派，工作责任心强，有良好的沟通协调能力，能熟练操作计算机。	
客房经理	1人	具有高中或中专以上学历，身体健康，品貌端正，年龄 25~48 岁，身高 1.60cm 以上，普通话标准、流利，有 5 年以上（含 5 年）酒店客房管理经验，全面负责客房管理工作，具有良好的沟通技巧和沟通能力和良好的团队精神及领导技能。能熟练操作计算机。	
餐厅经理	1人	具有高中或中专以上学历，身体健康，品貌端正，身高 158cm 以上，25-45 岁，精通餐厅运行、菜品设计、成本控制、营养搭配、食品安全等相关知识，具有酒店相关职位管理 5 年以上经验；	
主管	7人	具有高中或中专以上学历，身体健康，品貌端正，年龄 25~45 岁，女身高 1.55cm 以上，男身高 1.65cm 以上，普通话标准、流利，思想觉悟较高，作风正派，工作责任心强，有 3 年以上（含 3 年）酒店相关管理（主管）岗位工作经验，有良好的协调能力和团队管理能力，有组织和接待大型团队的服务经验，能根据实际情况评估员工工作表现并培训新员工，善于处理员工关系和学员教职工投诉，有较强的处事应变能力；熟悉电脑、多媒体的基本操作。	其中餐厅主管 2 人、客房主管 1 人、会务主管 2 人、前厅主管 2 人。
领班	1人	具有高中以上学历，身体健康，品貌端正，女身高 1.55cm 以上，男身高 1.65cm 以上，年龄 20—45 岁，能讲普通话，思想作风正派，工作责任心强，有 2 年以上（含 2 年）相关酒	客房领班

		店服务工作经验；有一定的组织、管理能力，能够调动员工工作积极性，制定班组的工作计划，组织接待、服务工作，合理安排员工工作；有较强的处事应变能力，能够处理学员投诉；熟悉电脑、多媒体的基本操作。	
服务员	68 人	<p>1. 客房：具有初中以上学历，身体健康，品貌端正，身高 155cm 以上，年龄 18—50 岁，思想作风正派，工作责任心强，有较强的服务意识，具备胜任该岗位工作的能力。</p> <p>2. 前厅：具有高中或中专以上学历，身体健康，品貌端正，年龄 20~40 岁，女身高 1.55cm 以上，男身高 1.65cm 以上，普通话标准、流利，思想觉悟较高，作风正派，工作责任心强，善于处理学员或教职工投诉，有较强的处事应变能力，能熟悉操作计算机。</p> <p>3. 餐厅：具有初中以上学历，身体健康，品貌端正，女身高 1.55cm 以上，男身高 1.65cm 以上，年龄 18—50 岁，思想作风正派，工作责任心强，有较强的服务意识，具备胜任该岗位工作的能力。</p> <p>4. 会务：具有高中以上学历，身体健康，品貌端正，年龄 20~40 岁，女身高 1.55cm 以上，男身高 1.65cm 以上，普通话标准、流利，思想觉悟较高，作风正派，工作责任心强，有较为丰富的工作经验。</p>	包括餐厅、客房、会务、前厅部门（根据各区域运行情况进行合理分工或调剂其他部门人员协作）
厨房部工作人员	总人数 32 人	1. 行政总厨：具有高中以上学历，身体健康，品貌端正，身高 158cm 以上，25-48 岁，精通餐厅运行、菜品设计、成本控制、营养搭配、食品安全等相关知识，具有酒店相关职位管理 5 年以上经验。	包含行政总厨、厨师长、烧腊、凉菜、面点、烹调、

	<p>2. 厨师长：具有高中以上学历，身体健康，品貌端正，身高 155cm 以上，25-48 岁，懂得成本控制、营养搭配、食品安全等，经过营养搭配的专业技术培训，有 3 年以上厨师长管理经验，具备胜任该岗位的工作能力。</p> <p>3. 厨房领班：具有高中以上学历，身体健康，品貌端正，身高 155cm 以上，25-48 岁，懂得成本控制、营养搭配、食品安全等，具备胜任该岗位的工作能力。</p> <p>4. 厨房人员：具有初中以上学历，身体健康，品貌端正，身高 155cm 以上，年龄 18—50 岁，思想作风正派，工作责任心强，有较强的服务意识，具备胜任该岗位工作的能力。</p>	<p>切配、打荷等厨房人员等，根据各区域运行情况进行合理分工；其中领班 3 人。</p>
--	---	--

2. 商务要求（服务要求）

1. 服务期限：二年（不包含员工招聘员工培训期）；

2. 本项目交接期为合同生效前一个月以内，但不另行增加费用。

3. 服务管理经费的组成及结算形式：本项目服务费实行包干制。投标人报价至少包括全年服务团队的日常办公经费、工资薪酬、劳保福利、服装费（含发夹、厨师帽、一次性手套、一次性口罩、棉手套、袖套、水鞋、围裙）、伙食费、加班费、奖金、管理费、体检费、税金、国家规定购买的各项保险及岗位配套装备等一切相关费用。中标人按岗位设置方案，配齐人员，每月将人员情况报送采购人，采购人每月审核一次，缺岗人员时间不超过一个月。

4. 安全管理：中标人工作人员须遵守纪律、按工作流程服务，无论操作失当还是个人主观因素造成采购人财产损失的，中标人须照价赔偿并给予处罚；中标人工作人员必须遵守相关安全法规，遵守采购人的安全管理制度，熟知、掌握本工种的安全规程和操作规范，增强安全意识，做好自身安全防护，出现事故均由中标人负责。在服务工作中由于中标人管理不严对第三方造成伤害的，中标人承担全部责任。

3. 服务管理质量保证及考评

(一) 监督管理:采购人下设专门机构负责对本次招标项目进行日常管理,投标人须接受监督、检查与指导。

(二) 质量评估:采购人监管人员根据服务内容、质量标准、服务要求每月对中标人进行一次考评, 考评满分为 100 分(含日常监督考评 50 分, 学员满意度测评 20 分, 教职工满意度测评 10 分、考评小组评分 20 分), 采购人根据综合得分情况扣减当月服务费, 具体如下:

1. 综合得分 \geq 90 分, 不扣当月服务管理费;
2. 85 分 \leq 综合得分 $<$ 90 分, 扣当月服务管理费的 2%;
3. 80 分 \leq 综合得分 $<$ 85 分, 扣当月服务管理费的 3%;
4. 综合得分 $<$ 80 分, 扣当月服务管理费的 5%, 同时采购人有权要求更换本项目负责人, 限期整改;
5. 一年内综合考评得分累计 2 次 $<$ 80 分的, 采购单位有权提前解除服务合同并扣除余下的服务管理费。

(三) 服务违约

1. 中标人原则按岗位设置方案, 配齐人员(不能低于要求的最低人数), 如有人员缺岗, 要及时补充, 时间不超过 30 日, 如缺岗人员超过 15%且超过 30 日未到岗的, 从当月服务费中扣除缺岗人员的工资(按平均工资扣减)。

2. 中标人因自身原因导致事故的发生, 由中标人承担一切法律、经济等责任, 并扣当月服务费的 5%。采购人有权提前解除合同并扣除剩余的服务管理费。

3. 中标人承接采购人的工作任务, 在约定完成的时限内须按照采购人的工作方式和技术规范进行服务(除因不可抗力未能按时按质完成服务外)。如因自身原因不能完成工作的, 采购人有权外请人员完成, 所需费用从服务费中扣除。

4. 中标人派驻本项目的负责人如果出现工作推委、执行力不强、工作长期达不到采购人要求, 被采购人约谈 2 次以上(含)的, 采购人有权要求中标人撤换项目负责人; 如造成较大工作失误及其他事故的, 中标人需承担一切法律、经济等责任, 采购人有权要求提前解除合同并扣除剩余的服务管理费。

5. 因自身原因发生重大设施设备管理责任事故的, 由服务团队承担一切法律、经济等责任, 采购单位有权提前解除服务合同并扣除余下的服务费。

4. 其他要求

(一) 投标人须具有酒店类运营管理经验及承接过类似本项目的酒店服务管理外包项目经验。(必须提供中标通知书或合同复印件,同时要加盖单位公章)

(二) 中标人必须对项目技术文件以及学院机密或商业秘密保密,保密范围包括技术情报、数据资料。未经采购人书面许可,中标人不得以任何形式向第三方透露本目标书以及本项目的任何内容。

(三) 验收过程中所产生的一切费用均由中标人承担。报价时应考虑相关费用。

(四) 中标人在服务验收时由采购人对照招标文件的功能目标及服务指标全面核对检验,对所有要求出具的证明文件的原件进行核查,如不符合招标文件的服务需求和其他要求以及提供虚假承诺的,按相关规定做违约处理,中标人承担所有责任和费用,采购人保留进一步追究责任的权利。

(五) 投标人必须根据《劳动合同法》合法用工,采购人与服务人员不发生任何劳动和雇佣关系,服务人员由投标人自行管理,并遵守国家相关劳动法律法规,涉及劳务纠纷和劳动事故全部由投标人承担责任。

(六) 员工服装款式风格须报经采购人确认同意。

(七) 服务人员的工资、社会保险(包括养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险等)、每年应有的福利费、奖金、加班费等均由投标人负责。工资水平应优于当地最低工资标准。

(八) 根据采购人提供的工作岗位要求,由投标人制订的《岗位说明书》《岗位流程》《岗位服务标准》《岗位服务控制程序》《安全管理制度》《人员编制表》等相关规章制度必须在投标书中具体体现,并提供相应的岗位培训制度。

(九) 本项目服务要求不允许负偏离,带▲号内容为实质性内容要求,投标时必须满足,否则投标无效。

四、相关产业发展情况

餐饮行业正站在规模扩张与价值重构的节点上。一方面,行业整体保持扩容态势;另一方面,市场竞争显著加剧。住宿服务行业作为现代服务业的核心组成部分。数字化技术正在重构住宿服务的全价值链,从客户端的智能预订系统、无接触服务,到企业端的收益管理系统、AI定价工具,都极大地提升了消费体验

和运营效率。此外，绿色环保和可持续发展也成为住宿行业的重要议题。会务服务行业随着经济全球化进程的加速和国内经济水平的提高，得到了快速发展。会议服务行业市场竞争激烈，但同时也促进了服务质量的提升和价格的合理化。会议服务行业的市场规模不断扩大，服务范围也逐渐拓宽，从单一的会议策划到提供全方位的服务，会务服务行业正在成为国内外高度重视的行业。此外，随着消费者对个性化、定制化服务需求的增加，会务服务企业也越来越注重提供定制化的服务体验。

餐饮、住宿、会务服务相关产业都呈现出快速发展和转型升级的趋势。未来，这些行业将继续面临消费者需求多样化、市场竞争加剧等挑战，但同时也将迎来更多的发展机遇和市场空间。

五、市场供给情况

当前餐饮、住宿、会务服务的市场供给是总量庞大、类别丰富但结构多层次、区域不均衡的。激烈竞争、数字化转型、专业化和标准化是行业共性趋势，同时个性化体验需求也在推动特色供给发展。酒店业连锁化加速，餐饮市场细分化、线上化显著，会务服务则向整合解决方案（线上线下融合、创意体验）演进。成本压力始终是制约供给能力提升和利润空间的关键因素。

六、同类采购项目历史成交信息（请供应商填写下表）

序号	服务名称	数量	单价(元)	总价(元)	备注
1					
2					
3					
...					
合计					

七、供应商其他意见或建议