第五章　采购需求

1、项目描述：

沙河院区食堂洗碗间餐具洗消及大厅保洁工作外包服务，保洁面积约600平方米，座位数约480个，就餐人数约3000人。

负责食堂所有公用餐具的洗涤、消毒；定期对托盘架、筷子推车、勺子架等用具进行清洗消毒；负责食堂餐厅除售饭区及后厨以外的所有区域卫生保洁工作，包括办公室、后厨厕所、门前三包区域。

2、服务时间、预算：

期限1年；项目价格不超52.8万元，包含人员薪资、工服、鞋帽、材料费、加班费、各类保险、管理费、税金等。

3、餐具洗消及保洁的范围和内容：

1)　负责食堂公用餐具的管理，包括餐具回收及餐具的清洗、消毒、储存、配送、保管等，保证餐用具的回收及时、清洗干净、消毒彻底、配送保管到位，各环节中应有保证措施使餐用具损耗低于规定标准，每学期期初期末清点数量，计算损耗率，缺损及时报学校知晓。

2)　定期对托盘架、筷子推车、勺子架等用具进行清洗消毒。

3)　负责食堂餐厅除售饭区及后厨以外的所有区域，包括办公室、后厨厕所、门前三包区域；各出口楼梯及餐厅周边卫生三包区域（随时清理餐厅周围5米以内、各楼梯出口雨棚上及学校领导指定区域的粘贴物和小广告）；主要包括食堂公共区域（餐厅、桌椅、公共

通道区域、门厅、办公室、后厨卫生间)。以上场所涵盖地面、天花板、墙面、踢脚线、暖气（缝)、开关线槽、门及门框（帘)、玻璃、窗台、栏杆及楼内装用配套设施等保洁。

4)　如学校对食堂所辖公共卫生区域有变化时，以变化后学校所承担的保洁区域为新的保洁区进行保洁。

5)　餐前

主管根据食堂工作情况布置保洁工作，主要包括:（1）出现极端天气（如雨雪、风沙等)，及时做好包括工用具在内的相关准备和防护工作，工用具包括防滑垫、雪橇等，各入口及时铺设防滑垫，并及时清扫;（2）对公共卫生区域进行巡查清理，收集公共区域垃圾，并将垃圾运送到指定的垃圾点，并保证垃圾点周边卫生整洁;（3）用墩布或推尘将保洁区域内的地面清洁干净;（4）用抹布等将餐桌椅擦拭干净，并摆放整齐。

6）餐中

（1）负责收餐、回收、洗消、配送餐具;（2）员工按片分工，及时清洁餐桌椅及公共通道;（3）及时擦拭地面上的水渍、污渍。

7）餐后

（1）负责回收用完餐后的餐具工作;（2）清洗、消毒、储存、保管公用餐用具;（3）对公共卫生区域进行保洁，尤其是餐桌椅、公共通道、地面、门厅、台阶、卫生间等重点区域的保洁;（4）对收餐区、洗消区、餐具储存区等保洁使用工作区域进行保洁，对相关设备设施进行清洗保洁;（5）随时保洁卫生区域的粘贴物和小广告，定期

对食堂内门帘、窗帘等进行清洁保洁；（6）定期对食堂“三包”卫生区域进行保洁；（7）随时保持垃圾桶内、外的整洁，食堂内的垃圾每日按指定时间准时运到食堂垃圾清运点、保持垃圾清运点周边卫生；（8）定期清洁食堂门窗（帘）、玻璃、隔板、暖气（缝）、窗台、栏杆扶手以及其他细小部位的卫生。

8） 看管免费调料及公用餐具，注意食堂公共区域的人员动态，保存警觉，辅助做好安全保卫工作。

9） 负责保洁卫生责任范围区域内的设备实施的使用和管理，包括餐具洗消设备、消防器材设备、门帘、空调暖气设备、餐桌椅等。

4、工作标准及要求：

1） 中标方要设立专人负责学生餐厅保洁服务。地面整洁无油污、污物、痰迹、积水、杂物；屋顶、门窗、玻璃、墙壁干净无尘土、塔灰；桌椅、洗手池、洗碗池、售饭台整洁无油污；餐具达到光、洁、涩、干的要求，餐具清洁卫生标准，由中心化验员进行定时抽检，必须达到或超过《食品安全国家标准消毒餐（饮）具 GB14934-2016》相关餐具卫生标准。开餐前 30 分钟将相应餐具送至对应区域，开餐过程中，随时观察及时回收已用餐具、补充新餐具，保证餐具充足；卫生间每日清扫，做到室内无异味、臭味，地面无烟头、纸屑、污渍、积水。

2） 对校方提供的洗碗机设备因人为原因造成的损坏由使用者进行维修。

3） 中标方驻校工作人员对校方临时性的非本职工作有协助的责

任。

4) 中标方应有健全的应急事件处理方案。

5) 考虑到对餐具的洗消效果，校方承担消毒液和洗涤灵费用，中标方负责配用。

6) 服务团队人员不少于 8 人（含项目负责人）。

7) 所有人员均持有健康证，提供有效健康证复印件并加盖公章。

8) 投标人需提交投标总价。

5、其他

1、付款条件及计算方式：每月清算一次，按学校结账日（每月 20 日，遇节假日、寒暑假顺延）进行结账。以中标总价÷12 个月=每月结算金额，实际结算金额为扣除相关费用后的金额（相关费用包含餐费、住宿费以及可能发生的罚款）。

2、合同签订后 5 日内交纳履约保证金 1 万元。合同终止，无息返还。如有扣除则无息返还剩余部分。

3、如遇学校政策调整，需终止合同时，校方提前 2 月通知中标方，中标方应无条件配合，双方在此范围内互不承担责任。

4、校方有偿向中标方保洁员工提供工作餐，并按校方规定收取费用；视住宿资源提供部分住宿床位，人员住宿管理及费用按校方规定执行，无法满足的由中标方自行解决。

5、定期考核，考核合格继续履行合同，不合格终止合同。

下附考核制度

餐饮管理中心外包服务质量考核制度

（试行）

第一章总则

第一条考核目的

规范外包服务管理，确保餐饮具消毒及大厅保洁、厨余垃圾清运、生物防治灭蟑灭鼠服务质量，保障餐饮环境安全卫生，提升服务满意度。

第二条适用范围

适用于为餐饮管理中心提供餐饮具消毒及大厅保洁服务的外包单位。

第三条考核原则

1.公平、公正、公开

2.量化考核与定性评价相结合

3.日常检查与年度综合考核相结合

第二章 考核内容及标准

各外包服务项目将从服务标准、服务质量、服务满意度等方面进行考核，不同项目有着具体且针对性的考核细则，具体如下：

第四条 餐饮具消毒及大厅保洁服务

（一）服务标准

餐饮具洗消：严格执行 “去残渣，碱水刷，净水冲，药物消，净水冲，热力消”的保洁流程，消毒后餐饮具表面光洁，不应有附着物，不应有油渍、泡沫、异物、异味；做到光、洁、涩、干；洁净度和阴离子检测合格率要达到 100%；洗消后的餐饮具，要按要求存放到带有已消毒字样的餐具柜中；隔夜餐饮具是否按要求送回洗消间重新清洗消毒后使用；消毒设备每日检查，清洗与维护，定期

校准，确保运行正常；消毒记录完整，包括消毒时间、餐饮具种类、数量、消毒方式等。

大厅保洁：每日早、中、晚三餐前后全面清洁大厅地面、桌椅、门窗、墙面、天花板等，保持无塔灰、无残渣、无油渍、无杂物；及时清理餐桌面的残渣、油污，更换坐垫，保持整洁；定期对大厅进行消毒，如门把手、电梯按钮等高频接触部位每餐前后要进行消毒，每天对大厅的空气进行消毒不少于 2 次。

（二）服务质量

按时完成清洁消毒任务，无拖延、漏项情况；清洁消毒过程中不影响正常餐饮服务，操作规范，无安全隐患；对餐饮管理中心提出的整改要求，应在 24 小时内响应并整改完毕。

第三章 考核方式

第五条 日常检查

由餐饮管理中心指定专人负责，对各外包服务项目进行现场检查，发现存在的问题及时监督整改。

第六条 定期抽查

定期由餐饮管理中心组织相关人员对各外包服务项目进行一次全面抽查，重点检查服务标准的执行情况和服务质量。

第七条 每学期进行情况汇总

每学期末组织召开工作会议，对本学期检查工作进行系统总结，作为年终打分的重要参考依据。

第八条 年度综合考核

每年结合日常检查、学期汇总情况，对各外包服务项目进行年度综合考核，满分 100 分。

第九条 考核流程

（一）每年在中心事务会上集中打分，由食品安全总监、采购主管、办公室人员及餐饮中心领导组成考核小组。考核小组依据全年日常检查记录台账，结合现场突击检查情况（如有必要），对各外包服务单位进行集中打分。打分过程公开透明，各成员充分讨论后独立评分，确保评分的客观性与公正性。打分表应包含外包单位名称、考核指标、具体得分及打分人签字等内容。

（二）分数汇总：设立专人负责分数汇总工作，收集考核小组各成员的打分表，计算各外包单位的平均分，即汇总所有成员的打分后除以成员人数。该平均分将作为各外包单位的年度最终考核分数。

（三）结果公示：年度考核分数确定后，在餐饮管理中心公示栏进行考核结果公示，公示期为 5 个工作日。各外包单位如对考核结果有异议，可在公示期内以书面形式向考核小组提出申诉，考核小组将进行复核。

第四章 考核结果应用

第十条 考核等级划分

（一）合格：考核得分达到或超过 70 分（即分数≥70 分）。

（二）不合格：考核得分低于 70 分（即分数＜70 分）

第十一条 奖惩措施

（一）合格：外包服务考核结果为合格但存在需改进问题的，依据整改要求限期整改，如整改后仍不能符合要求，则终止外包合同。

（二）不合格：直接终止合同，取消其在外包合作单位名单中的资格，并按合同约定承担相应违约责任。

若合同约定中包含明确的考核要求，相关事宜均参照《中华人民共和国民法典》执行。

第五章 餐饮外包服务质量年度考核表

（一）餐饮具消毒及大厅保洁服务年度考核表

考核类别	考核指标	评分标准	分值	得分
服务标准（60 分）	餐饮具消毒流程执行情况	严格执行洗消流程得 25 分	25	
	消毒设备维护及消毒记录完整性	设备设施正常运行且消毒记录完整得 15 分	15	
	大厅清洁频率与清洁效果	按时清洁且清洁效果良好得 20 分	20	
服务质量（40 分）	任务完成及时性与完整性	按时完成工作任务，且无拖延、无漏项得 20 分	20	
	操作规范性与安全隐患	操作规范无安全隐患得 15 分	15	
	整改响应及完成情况	及时响应并能按要求整改完毕得 5 分	5	
总分			100	