**[招标项目需求](#_Toc488762883)**

**一、项目概况**

（一）项目名称：深圳市南山区招商街道五湾社区食堂运营服务

（二）招标方：深圳市南山区招商街道办事处

（三）项目预算：本项目无预算金额，无需报价。由社区居民自费就餐，运营方盈亏自负。

（四）项目地址：深圳市南山区招商街道五湾社区龙瑞佳园山海居6栋2楼（社区9号、10号用房）

**二、技术要求**

**（一）服务内容概述**

项目主要服务内容包括社区食堂运营，盈亏自负。

1、采取“包工包料”的模式，由中标运营方负责食材采购、派驻专业服务团队到五湾社区食堂进行运营，提供一日三餐，现场烧制、现场供餐。社区食堂对外营业，由就餐人员自费就餐，中标运营方盈亏自负。

2、社区食堂中配备有水吧，面积约为55平方米，该部分允许分包，中标运营方可按要求引入品牌咖啡或茶饮进行运营，自负盈亏；中标运营方引进的品牌咖啡或茶饮须经招标方同意方可进驻。

3、招标方提供运营场地、食堂设施设备（如 厨具、灶具、冰柜、留样冰箱、保鲜设备、消毒设备、蒸饭设备、餐桌椅、室内外绿植等），中标运营方自备锅碗瓢盆等餐具，以及服装、纸巾等日常消耗品，双方在交接时须进行盘点登记造册。中标运营方需要承担物业费、水电、燃气、有线电视及网络费等运营费用，以及对招标方提供的设施设备、室内外绿植进行日常维护保养。

4、本项目供餐模式主要包括日常小碗菜、自选称重两种形式，除日常小碗菜+自选称重两种供餐模式外，还应提供额外点菜服务和外卖送餐服务。

**（二）运作方式**

1、本项目拟采用委托运营的运作模式。本项目资产归属招标方所有，通过委托运营方式中标运营方仅拥有项目资产经营权，并负责相应的经营管理和维护工作。

2、经营期届满，中标运营方将满足移交标准的项目设施设备按照资产权属及约定无偿移交给招标方或其指定的其他机构，将归属于中标运营方的资产及时清理完毕。

3、中标运营方负责项目资产的运营权，包括龙瑞佳园山海居6栋2楼（社区9号、10号用房）及相关设备和设施，中标运营方需承担运营期经营成本，通过有效运营实现项目自平衡。

**（三）工作内容详细要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目名称** | **详细工作内容** | **备注** |
| 1 | 食材采购 | 1、食材原料供应标准：  （1）在正规市场或供应商购买食品，确保食品来源的可追溯性。把关食品质量，确保选购新鲜、优质食材，不得外购熟食制品。  （2）建立并落实食品原料、食品添加剂及食品相关产品采购索证索票、进货查验、贮存过程管理制度，并由食品安全管理员负责台账记录和保管工作。所有的食品、副食品及配料等必须由正常渠道购进，确保食材安全、无农药残留、无非法添加，确保最佳产地，确保非转基因，符合《中华人民共和国食品安全法》和《中华人民共和国动物检疫法》以及相关国家食品安全标准等规定，符合卫生标准和营养要  求，保证卫生安全。  （3）蔬菜水果类应保持较好的色泽和新鲜度，不得有枯萎、黄叶、腐烂、泥沙等现象。  （4）冷冻类食品，要求清晰列出产品品牌、规格、类型、包装方式、包装净重、含冰量等相关参数。  （5）所提供的肉类均须符合《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国动物检疫法》和国家食品安全标准以及质量体系认证标准等相关规定。  （6）海鲜、河鲜等水产品须鲜活或冷冻完好，无异味，并经政府相关部门检验合格。  （7）粮油、副食、调料等需确保在保质期内，包装完好，印刷清晰，有防伪标识，由正规厂家供货，相关证件齐全。  （8）禽蛋类须是无公害禽蛋，禽蛋需色泽鲜明、壳无裂纹。  （9）干杂类需符合国家及行业标准要求，不得有掺假、变质、变味、过期等现象出现，需为正规厂家生产并具有合格证书的产品。从加工、包装、运输、贮存到销售全部符合国家规定标准。  （10）奶制品需提供最近日期生产出品的鲜奶和酸奶，外包装完整无损，有详细的生产日期、保质期、生产厂家等信息。  （11）验收标准。原料验收需重点检查安全卫生与品质，做好索证索票、查验登记和贮存管理，利用信息化手段实现食品安全信息追溯。 |  |
| 2、保证每餐的饮食质量、分量、菜式，做到食材新鲜、干净，饭熟菜香，营养搭配科学合理。伪劣、过期及腐烂物品一律不予使用，不得使用预制菜。 |  |
| 3、中标运营方食材采购来源需与甲方进行沟通确认，经招标方确认采购来源后进行。 |  |
| 4、中标运营方所用食材需经过国家规定的职能部门检验合格，采购人有权抽检中标运营方采购的食材，保证配餐的安全可靠。 |  |
| 5、应采用新鲜食材，减少腌制、腊制及动物油脂类食物。每日当餐制作售卖，拒绝预制菜。应减少供应生食、冷菜等易引发食品安全事故的菜品。 |  |
| 6、中标运营方应该按照采购人的要求，建立完整的各类物品追踪溯源体系，应当建立专门台账，按采购人要求的格式如实记录配送给招标方的各类物品，留存相关检验合格证明、资质证明、营业执照等有效资料，并可追踪溯源；随时接受上级管理部门及招标方的检查。 |  |
| 2 | 社区食堂运营服务 | 1、为社区居民提供一日三餐，负责食堂食品加工和日常事务管理，保证食品安全，中标方应严格执行国家、广东省、深圳市的食品卫生安全法规的规范要求；食堂工作人员必须持有效健康证上岗；做好个人卫生、环境卫生和餐厨用具用品的消毒工作，保障食堂出品的食品卫生安全；严防食物中毒和食源性疾病；严格执行安全生产制度，严格遵循垃圾处理制度，做好防火防盗的预防工作，杜绝重大事故的发生。 |  |
| 2、饭菜质量：中标运营方须全程控制菜肴制作过程的安全卫生，确保无食物中毒或因食物引起的其他不良反应；菜肴新鲜，色泽良好，无过期及腐烂变质的食物；控制油及其他调味品用量，菜肴品种齐全，营养搭配合理；菜肴口味好，咸淡适中，并保证饭菜热度；菜肴及时更新，根据居民需求、季节及工作需要调整就餐菜式；根据就餐情况，合理提供菜肴，杜绝浪费。 |  |
| 3、膳食加工过程要求：  （1）膳食加工操作过程需符合《餐饮服务食品安全操作规范》（2018版）的要求，严格按照《中华人民共和国食品安全法》和相关国家食品安全标准等规定，执行食品加工烹饪、防止交叉污染、膳食保存时间及温度控制、餐具工具清洗消毒、加工操作环境、从业人员健康管理等食品安全要求。食品加工过程做到生熟分开，烧熟煮透，制作方式应考虑老年人、儿童生理特点，确保食品易于咀嚼吞咽，不宜提  供过硬、大块、过脆、骨/刺多的食物。  （2）除具有与生产加工的食品品种、数量相适应的生产设备设施外，应设置膳食留样、防腐、防尘、防蝇、防鼠、防虫、洗涤、消毒等食品卫生防护设施以及灭火器材。  （3）厨房作业按照功能划分为收货区、货物储存区、蔬菜加工区、水产加工区、肉类加工区、烹饪制作区、洗碗区、消毒区、售卖区、配餐区、更衣区等。各区域标注明晰，物品归类有序；食品原料新鲜，分类分架存放，按照标准离墙隔地；加工食品生与熟、成品与半成品、食品与杂物隔离存放；配菜与出菜盘专用，标志明显；生、熟食物的盛用容器、刀具等严格区分，不得混用；成品容器使用前需清洗消  毒保洁；刀具无锈，公用具保持清洁、定位存放。  （4）禁止加工法律法规明令禁止的食品及实施相关禁止行为。加工前应对待加工食品进行感官检查，发现腐败变质、异物或其他感官异常等情形的，不得使用。应采取并不限于下列措施，避免食品在加工过程中受到污染：原料、半成品、成品容器和工具分开放置和使用；不在食品处理区内从事可能污染食品的活动；不在食品处理区外进行食品加工、餐用具清洗消毒活动；接触食品的容器和工具不得直接放置在地面或者接触不洁物。餐饮服务场所内禁止饲养、暂养和宰杀畜禽。  （5）膳食外送。应配备膳食加热、保温（如保温箱）等设施及其存放、清洗的场所和设备。配备餐具、工用具和容器的热力消毒设备（如洗碗机、蒸箱、红外消毒柜等）。膳食制作后需尽快采取合规方式送达，确保餐食安全。 |  |
| 4、人员管理：需根据就餐人员配备管理人员，组织从业人员进行食品安全教育和培训，配合食品监督管理部门对餐饮食品安全进行监督检查。工作人员应签订劳动合同，兼职工作人员应签订劳务合同，志愿者提供相关身份信息，所有工作人员需持健康合格证上岗。 |  |
| 5、信息公开：需按规定在场所内显著位置公示基本信息、从业人员健康证、收费价格及优惠套餐、食品安全管理制度、食品安全承诺书、食品安全量化等级标识（至少须达到B级资质）、投诉电话。中标运营方现场制作、加工（备餐）及配送等须符合《食品安全法》《深圳经济特区食品安全监督条例》等相关法律法规，并根据市场监督部门的要求公示食品安全许可证等相关证照、制度。 |  |
| 6、按照法律法规和食品安全标准开展食品经营活动，建立健全原料控制、餐具饮具清洗消毒、食品留样等制度严格落实食品安全自查、问题隐患整改、潜在风险报告等要求。 |  |
| 7、应制定用餐人群对菜品意见的收集及反馈制度，宜为特殊人群（老年人、儿童等）提供个性化菜品定制服务。鼓励制作针对糖尿病、高血压、痛风等患者的“特餐”。 |  |
| 8、配合上级主管单位的服务质量评估工作，并按照要求进行整改和优化。 |  |

**（四）项目服务团队要求**

1、项目服务团队要求均为中标运营方自有在职员工，招标方在项目中标后将检查对应证明材料。

2、中标运营方须根据食堂就餐人数，合理安排运营团队，保证服务质量。为满足项目服务质量，本项目要求岗位配备至少13个。包括项目经理（项目负责人）1人、厨房主管1人、服务主管1人、面档厨师1人、厨师5人、厨工2人、服务员2人、营养师（可由其他岗位人员兼任）、食品安全管理员（可由其他岗位人员兼任）。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务岗位** | **工作职责** | **工作经验及资质** | **岗位最低要求** |
| 1 | 项目经理（项目负责人） | 作为本项目负责人，负责与招标方进行日常沟通协调，及时处理突发应急事件。 | 5年或以上同类项目的成功管理经验，责任心强，善于沟通协调；熟悉ISO22000食品安全管理体系和ISO9001质量管理体系；具有餐饮类、管理类、食品类等专科或以上学历。 | 1人 |
| 2 | 厨房主管 | 配合招标方做好食堂厨房日常管理工作，负责食堂厨房内各项食物烹饪、食品安全、就餐管理等各项具体工作。 | 5年或以上本岗位管理工作经验，责任心强，熟悉ISO22000食品安全管理体系和ISO9001质量管理体系；具有三级及以上中式烹调师资格。 | 1人 |
| 3 | 服务主管 | 负责食堂的日常运营管理工作，确保食堂服务流程的顺畅进行。 | 4年或以上同类项目的成功管理经验，责任心强，善于沟通协调；熟悉ISO22000食品安全管理体系和ISO9001质量管理体系；具有餐饮类、管理类、食品类等专科或以上学历。 | 1人 |
| 4 | 面档厨师 | 负责各类面点、粉面制作。 | 3年或以上本岗位工作经验。善于做挂面、刀削面等各式面点。 | 1人 |
| 5 | 厨师 | 负责食堂厨房内各项食物烹饪、食品安全、就餐管理等各项具体工作。 | 3年或以上本岗位工作经验，主要包括粤菜、北方菜、川湘菜等各菜系厨师。 | 5人 |
| 6 | 厨工 | 准备和制作各类食品，包括烹饪、切割、腌制、调味等；根据需要调整食品制作流程，确保出品速度和效率；负责餐具、用具清洁、清洗、保洁等。 | 2年或以上本岗位工作经验。 | 2人 |
| 7 | 服务员 | 提供优质服务，满足服务要求。 | 初中或以上学历，1年或以上经验，形象气质佳，年龄18-35岁（含），责任心强。 | 2人 |
| 8 | 营养师 | 根据社区居民、招标方等需求,进行菜品研发搭配，参照《中国居民膳食指南》合理科学编制食谱。保障餐食品种多样、食材搭配合理。 | 具有公共营养师或营养配餐员等相关证书。 | 可由其他岗位人员兼任或由中标运营方另行配备营养顾问 |
| 9 | 食品安全管理员 | 按照规范做好社区食堂食品安全管理工作。 | 具有食品安全管理员证书或食品安全管理员培训考核合格证明。 | 可由其他岗位人员兼任或由中标运营方另行配备 |
| **合计** | | | | **13人** |

3、人员管理要求：

（1）在合同有效期内，中标运营方需保持足够数量的、且合格的员工做好食堂运营服务工作。若有人员辞工，需在该人员离职前补充同等或更高级别的工作人员（需已具备健康证等上岗条件），交接完成后该人员方可离职，以确保食堂正常运作。

（2）中标运营方要服从招标方统一管理，须身体健康且每年进行健康检查，取得食品从业人员健康证及食品卫生培训合格证后方可上岗。所有办证费用由中标运营方承担。在服务过程中，中标运营方所有工作人员须严格做好健康管理。

（3）中标运营方制定完善的岗位职责分工及考勤、值班、人员考核等制度，服务人员必须严格遵守法律法规及招标方的规章制度，落实文明管理服务措施，提供文明优质的服务，并自觉接受招标方的监督。

（4）中标运营方安排本项目的工作团队所有人员每年进行定期体检，并提交由指定医院出具的体检证明，以确保其所有的工作人员均符合履行职责所需达到国家规定的饮食从业人员健康标准，所需费用由中标运营方自行承担。

（5）中标运营方需每季度定期对社区食堂工作服务人员进行培训，做好从业人员食品安全有关知识及安全教育培训工作，提高员工的安全生产意识和自我保护的能力，督促员工自觉遵守食品、生产安全制度。具备现场救护、消防安全等专业知识，为社区居民提供专业、优质服务。建立并执行从业人员健康管理制度。

（6）工作期间服务工作人员须按岗位性质统一工作服，着装整洁，保持良好精神面貌，不得拖沓、懒散。要做到微笑服务、热心解答，服从工作安排。

（7）工作人员在工作期间进入工作场所前必须按规定穿戴工衣、工帽，并保持衣帽干净整洁，不得光脚、拖鞋进入工作场地。具体标准为：工衣衣扣整齐排扣，衣领扣可不扣，不许有漏扣、脱扣、掉扣；工帽端正戴在头顶，前额看不到头发；女员工左右侧、后头发扎于帽内。进入分餐间（专间）、在专用操作区的人员应佩戴清洁的口罩，其他接触直接入口食品的人员宜佩戴清洁的口罩。

（8）加工人员要勤换工衣、工帽，勤理发、勤洗澡、勤剪指甲；不得戴戒指、涂抹口红、指甲油。具体标准为：工衣帽不得连穿两天，男员工前额头发不得过眉毛，两侧头发不得过耳根，后发不得过衣领，指甲短于指尖。女员工不得留长指甲、涂指甲。

（9）中标运营方须负责派驻的工作人员的工资、奖金、福利待遇等费用，足额按月支付给服务人员，不得拖欠，为服务人员提供办理劳动用工手续、结算发放工资、发放经济补偿金、缴纳社会保险、处理保险理赔、员工聘用等相关资料的管理工作；负责派驻工作人员的劳资纠纷、因履职行为引发的法律纠纷及承担相应法律责任。

（10）中标运营方应依法为所聘员工按政府规定购买社保福利，包括但不限于“社保”、“医保”、因工受伤、致残和死亡的保险，住房公积金。

（11）中标运营方自行解决工作人员住宿问题。负责住宿费、住宿水电、燃气等费用。

（12）中标运营方工作人员在工作时间或非工作时间、工作岗位或非工作岗位上受伤或发生意外伤亡事故造成的责任及赔偿等员工与公司之间产生的一切纠纷与法律方面的事宜均由中标运营方自行承担。

（13）中标运营方违反国家相关法规，与其聘用人员发生纠纷，均由中标运营方负责调解与处理，招标方不承担任何责任并有权解除合同。

**（五）运营管理要求**

1、中标运营方应遵守国家有关安全生产的法律、法规，制订切实可行的安全生产管理制度、食品安全制度、操作规程和应急预案等相关管理制度，落实食堂安全生产及食品安全管理主体责任。自觉接受各级市场监管、民政等部门监督检查。

2、中标运营方应建立运营统计台账，公示收费标准。做好食品原料的索证索票、查验登记和贮存过程管理等工作，利用信息化技术手段开展食品安全信息追溯。

3、社区食堂原则上全年开放，春节法定假日的开放时间与招标方协商后确定，每天开放时间为7:00-21:00，早中晚三餐的供餐时间不少于2小时，具体由中标运营方在显眼位置对外公示。若遇特殊情况开放时间及供餐时间有所调整的，中标运营方应与招标方协商取得同意后提前向社区居民公示。因维修、保养、安全、天气等原因需要暂时停止开放或调整开放时间的，应提前通知招标方，取得同意后提前向社会公告；因特殊天气等不可抗因素需要临时停止开放的，应及时公告、做好应急措施并报招标方备案。

4、中标运营方应设置建议、投诉渠道，针对就餐人员的建议或投诉，管理人员须第一时间到场做出合理解释，积极处理，建立回访制度及反馈机制，持续优化服务质量。

5、中标运营方应制定具体的食品安全管理措施、组织架构、服务团队配置、人员培训计划和质量保障措施，做好项目质量管理和安全保障，明确规范的内部操作规程，对应急处理及客户服务提供合理有效的处置方案。

**（六）堂食服务要求**

1、中标运营方应在显著位置公示当日供应的菜品、价格及特殊人群（老年人、残疾人、低保户等）享受的优惠政策。

2、中标运营方应通过标识告示、服务人员引导等措施确保特殊人群（老年人、残疾人等）排队候餐时间不超过10分钟。

3、食堂餐具摆放应便于拿取，取餐过道无障碍物。中标运营方服务人员应关注现场取餐秩序。

4、中标运营方应在堂食现场安排专人巡视，关注现场就餐服务需求，及时为特殊人群提供必要的帮助。

5、中标运营方应支持多类型支付渠道，如现金、银行卡、移动端支付等。

**（六）其他要求**

1、费用要求：

（1）项目经营期内，中标运营方在经营范围内通过自主经营获得合理回报，其收入来源包括但不限于：场地使用收入、配套服务收入及依法获得的其他收入等。中标运营方依法获取各项收入，承担经营成本，进行收入分成后自负盈亏。

（2）拟收费项目及相应的收费标准由中标运营方参考周边同类项目并综合本项目服务水平合理制定，须低于周边同类市场定价，并于项目首次经营前和每经营年度起始日30日内向招标方备案。招标方及政府物价主管部门认为中标运营方制定的价格不合理的，有权要求中标运营方调整相应的价格，并按调整后的价格执行。

（3）中标运营方应负责与项目运营有关的全部费用，包括但不限于水电费、燃气费、物业费、有线电视及网络费、服务期内食堂生产耗材的更新购置费、洗涤用品日常消耗品购置费，以 及食堂保洁费等。

2、资产要求：

（1）中标运营方仅拥有项目资产经营权，并负责相应的经营、管理和维护工作。中标运营方出于经营服务品质提升考虑自行购置的可移动软装、餐饮设备设施等资产归中标运营方所有。

（2）未经实施单位书面同意，中标运营方不得对归属招标方的所有资产进行任何处置，项目经营期满或终止时须无偿移交给招标方或招标方指定的其他机构。

（3）招标方等相关单位开展工作过程中如需使用本项目资产或需中标运营方配合开展工作的，经招标方和中标运营方协商一致后，由中标运营方配合相关单位执行。

（4）项目经营期内，中标运营方须按照法律法规、运营、维护技术规范和合同约定，对本项目所有场地及其附属设施实施日常预防性维护、经常性巡查、定期检测和评价，按适用技术规范的标准进行必要的保养和维修。保证项目设施完好和安全运行，达到设计使用要求和预期使用目的。

（5）项目经营期内食堂所有的设施设备、家具损坏均由中标运营方负责维修或更换，合同期满后或撤出时应保持原样移交给招标方。

3、延伸服务要求：

（1）中标运营方需在闲时提供食品加工、生鲜处理等低偿延伸服务。

（2）中标运营方应配合街道、社区做好特殊人群的居家助餐配送服务。为社区及周边居民、特殊人群提供电话预约、线上小程序预约等订餐服务。

（3）将社区食堂生产加工、分装好的餐食鼓励由送餐人员安全、及时配送到需求者家中或智能餐柜。应使用餐盒封签，并标注制作时间、食用时限、尽快食用或低温保存等提醒语句。

（4）包房预订及服务。为有需求的居民提供小型聚餐、活动场地，可提前预约包房并预订菜单。

4、配送要求

（1）送餐车辆应专车专用，定期消毒，不得搭载送餐服务之外的人员与物品。

（2）送餐车辆应定期检修保养，确保安全。

（3）送餐箱（包）材质应无毒、无害、无异味、无污染，并符合食品安全要求。

（4）送餐箱（包）应密封性能良好，具备耐热、耐寒、抗腐蚀、结构稳定的特性，方便运输和携带。

5、突发事件应急管理要求

（1）建立、实施突发事件应急管理机制，用于识别和应对潜在的风险，并对实际出现的紧急情况做出及时响应。

（2）制定并实施与火灾、食物中毒、噎食、烫伤、跌倒等风险相关的应急预案。

（3）对相关人员进行应急预案培训，定期模拟演练，对预案适时进行必要性修订。

（4）当突发事件发生时，应根据应急预案采取措施，及时向相关方通报有关信息。

（5）应配备必要的急救药品和急救设施。

6、安全生产要求：

（1）中标运营方须遵循“安全第一、预防为主”的方针，遵守国家有关安全生产的法律、法规，制订切实可行的安全生产管理制度、食品安全制度、操作规程和应急预案等，落实食堂安全生产及食品安全管理主体责任。

（2）中标运营方要加强用电、明火及燃气的安全管理，做好定期和日常的食堂安全检查，严禁私自乱接乱拉电线、严禁员工在厨房、燃气房内吸烟等不安全行为，对排查出来的安全隐患要及时报告招标方，并负责整改工作。

（3）中标运营方应随时接受招标方、主管卫生安全等政府部门的安全卫生检查，尊重招标方的检查人员，并积极配合，及时改正不完善的地方。

（4）中标运营方应当依法做好从业人员的安全教育培训工作，增强员工的法制观念，提高员工的安全生产意识和自我保护的能力，督促员工自觉遵守安全制度。

（5）中标运营方所有的工作人员必须具备正确进行食物制作的知识和普通食物中毒的救治知识，且每年定期安排组织相关的知识培训并做好记录，万一发生食物中毒，及时就地急救，并及时联系医院治疗，同时报告招标方。

7、食品安全及卫生要求：

（1）中标运营方须遵守《中华人民共和国食品安全法》《食品生产许可管理办法》等有关食品、饮食业卫生安全的法律法规的规定，严格按照国家卫生健康委员会和市场监管总局联合发布的《食品安全国家标准餐饮服务通用卫生规范》（GB 31654-2021）开展经营活动，落实“阳光厨房”要求。坚守安全底线，加强食品安全监管，确保餐饮服务安全可靠。禁止非法食用、交易野生动物，落实卫生防疫相关规定和要求。

（2）严格执行食品留样制度，应配备膳食留样专用冰箱，做好食品留样，明确食品留样管理人员，做好留样记录。每个品种留样量不少于125克，放入已消毒的专用留样容器中，标识留样时间、菜品、留样人、留样重量，避免污染。在0-8℃左右的冷藏条件下存放不少于48小时，作为食品安全卫生问题的追溯依据。留样冰箱内不得存放其他无关物品。

（3）中标运营方应建立并严格落实食品安全管理制度，按规定明确食品安全责任，落实岗位责任制，做好重点环节的记录。食品安全管理制度主要包括：原料控制、餐用具清洗消毒、餐饮服务过程控制、从业人员健康管理、从业人员培训、食品安全自查、进货查验和记录、食品留样、场所及设施设备清洗消毒和维修保养、食品安全信息追溯、消费者投诉处理等保证食品安全的规章制度，同时制定食品安全突发事件应急处置方案。

（4）中标运营方应按照规定记录从业人员培训考核、进货查验、食品添加剂使用、食品安全自查、消费者投诉处置、变质或超过保质期或回收食品处置、定期除虫灭害等情况。对食品、加工环境开展检验的，还应记录检验结果。记录内容应完整、真实。法律法规标准没有明确规定的，记录保存时间不少于6个月。进货查验记录、收货记录和相关凭证的保存期限不少于食品保质期满后6个月；没有明确保质期的,保存期限不应少于2年。

（5）中标运营方应做好食品安全自查工作。可自行或委托第三方专业机构开展食品安全自查，及时发现并消除食品安全隐患，防止发生食品安全事故。自查发现条件不再符合食品安全要求的，应当立即采取整改措施；有发生食品安全事故潜在风险的，应当立即停止食品经营活动，并向所在地食品安全监督管理部门报告。

（6）每天三次对食堂水、电、燃气、设备进行安全巡检；每天三次日常卫生检查。

（7）中标运营方应负责食堂内外相关设施的卫生，包括但不限于厨房、就餐环境、水吧等。

（8）中标运营方按规范做好餐具、用具的清洗、消毒、保洁。厨具每次使用后应及时清洗，再用高温消毒柜进行全面消毒，并有效保洁。购买集中式消毒餐用具等外包服务，须与有相应资质的服务机构签订协议。保持餐厅、厨房等区域地面、墙面、烟罩、设备的卫生清洁，及时擦扫干净；做好防尘、防鼠、防蚊蝇、防蟑螂措施。

（9）中标运营方要保证餐厅餐桌椅摆放整齐、桌上物品摆放有序；餐厅地面、墙壁无污物；餐具整洁干净，摆放有序，每餐洗净后及时进行消毒，消毒和消杀记录齐全。

（10）生产场所禁止存放个人物品，工作期间及生产场地内禁止吸烟、乱吃东西、随地吐痰。生产加工前必须洗净手部，接触直接入口食品的人员加工制作前还应进行手部消毒。严禁穿工作服进入卫生间，且出卫生间后必须净手、更衣后方可进入加工场地。

（11）餐饮服务过程中产生的垃圾应按照垃圾分类要求处理。废弃物存放在有盖子的专用容器中，由专人管理处置，餐厨垃圾要按规定及时处理。购买餐厨垃圾处理等外包服务，须与有相应资质的服务机构签订协议。

（12）中标运营方应制定食品安全事故处置方案，定期对内部食品安全状况和各项食品安全防范措施的情况进行内部定期检查评价，积极采取整改措施，及时消除事故隐患。

8、责任归属要求：

（1）中标运营方需负责在食堂场所内包含外摆区的安全保障责任。

（2）对经营范围内发生的一切安全事故及就纠纷由中标运营方自行负责。

（3）社区居民在就餐时投诉、受伤等与中标运营方产生的一切纠纷与法律方面的责任与事宜均由中标运营方自行负责。

（4）服务期间因中标运营方管理不善或工作程序不当等责任原因，引起卫生、安全事故等，造成人员伤害或财产损失的，招标方有权以无法履约为由依法终止外包服务，因此而产生的损失及违约责任由中标运营方承担。

（5）若中标运营方将水吧分包，水吧在经营过程中产生的一切纠纷（包括但不限于员工纠纷、用餐者与水吧的纠纷、食品安全事故等）与法律事宜由中标运营方与咖啡或茶饮运营商协商解决。

9、其他要求：

（1）运营方中标后必须办理本地址的《餐饮服务许可证》及《餐饮服务食品安全等级公示》等相关证件，并且经营范围仅限于满足招标方提出的就餐需求，如因招标方原因导致中标运营方无法办理证照，由招标方与中标运营方另行商定。

（2）中标运营方需配合在食堂内设置扶贫产品展示区，并配备人员负责扶贫产品的介绍与销售，南山区定点帮扶地区产品优先展示。

（3）中标运营方需配合社区，定期接受社区组织的参访、抽检等食品卫生安全监督。

（4）中标运营方需配合社区，将社区食堂建设为青少年劳动实践基地和厨艺学堂，在闲时提供实践场所和低偿物资保障。在社区举办美食节、邻里节等活动时，提供低偿服务保障。

（5）社区食堂内送餐、保洁等非技术类岗位，应优先面向社区内困难群众招聘。

（6）运营方需具备集体配餐（集体用餐配送单位）能力，在社区食堂出现停水、停电、停气等应急事件中，有应急供餐能力。

（7）中标运营方盈利后须积极履行社会责任，参与社区困难的帮扶工作。

（8）若中标运营方将水吧分包，须与引进的品牌咖啡或茶饮运营商签订合同协议，并将合同报招标方备案。中标运营方就食堂运营和水吧运营向招标方负责，咖啡或茶饮运营商就水吧经营向中标运营方负责，咖啡或茶饮运营商不得将所承接的水吧经营再次分包或转包。

（9）在非供餐时段，为居民提供免费饮水、应急充电等便民服务。

（10）社区食堂按照《南山区长者助餐服务管理办法（试行）》可以提供长者助餐服务。经营期内，如有颁布新的规定、政策，以最新法律、法规、政策等相关要求与招标方协商确定。

**（六）实施要求及履约监管**

1、中标运营方应按照招标要求、投标承诺及合同约定全面真实履约，接受招标方和社会各界的监督。

2、本项目运营期间，由招标方牵头组建绩效评价小组为本项目绩效评价主体。评价对象为本项目。

3、中标运营方应做好项目投资、经营、维护等工作的日常管理和信息记录，积极配合开展项目绩效评价工作，并对所提供资料和信息的真实性、完整性、有效性负责。必要时招标方可委托第三方机构协助绩效管理工作。

4、退出机制

（1）除合约期满正常终止情形外，因年度评估不合格、检查发现问题整改不通过或拒不整改的、发生涉及10人以上食品安全事故的、因食品安全问题引发较大舆情事件的、因违反相应食品安全法律法规一年内累计受到2次或以上行政处罚的，取消中标运营方的运营资格，中标运营方应配合街道办事处做好各项交接工作。

（2）中标运营方自动退出的，应当至少提前60个自然日向街道办事处提出书面申请，说明退出理由、后续服务衔接方案及资产清算等事项。街道办事处收到材料后应在5个工作日内完成审核，对符合要求的予以确认，并及时向相关方告知退出事宜、更新信息台账。中标运营方在审核期间及过渡期内须持续履行服务协议，确保服务不中断、质量不下降，退出后应按约定完成档案归档与资产交接等工作；若未按规定申请、擅自退出或存在材料虚假、过渡期服务失职等违约行为，需承担相应直接损失，街道办事处有权依法追究责任，将其纳入信用记录管理，并可限制其参与辖区内同类服务项目。

5、社区食堂监督与评价标准详见《南山区社区食堂监督与评价标准（试行）》。

6、经营期内，如有颁布新的规定、政策，以最新法律、法规、政策等相关要求与招标方协商确定，按最新标准对中标运营方进行考核。

**三、商务要求**

**★（一）报价要求**

**1、本项目由运营方自行运营，盈亏自负，无需报价。**

**2、本项目有多种供餐模式，由就餐居民自行选择，菜单及定价由中标运营方参考周边同类菜品市场价并报招标方备案同意后执行。除包间及点菜服务外，自选称重计费按不高于2.98元/两作为基础定价；小碗菜按“素菜不高于4元/碗、花荤不高于8元/碗、全荤不高于14元/碗”作为基础定价，且小碗菜每碗的重量100g。米饭2元，可免费续；小菜、例汤免费。**

**★（二）运营期限**

**本项目运营期限为自合同签订或约定之日起一年。本项目为长期服务项目，合同期满后，招标方可根据项目需求和中标运营方的履约情况确定是否续签合同，合同期限最长不得超过二十四个月，合同一年一签。如招标方对履约情况不满意，则不再续签。**