

二、开标一览表

项目编号：JZFCG-G2025013 号

项目名称：许昌市公安局示范区分局购买餐厅服务项目 单位：元（人民币）

标段	项目名称	投标报价（元）	服务（实施）时间（期限）	备注
/	许昌市公安局示范区分局购买餐厅服务项目	大写：壹佰零壹万叁仟捌佰元整 小写：1013800元	自合同生效之日起1年	我公司完全响应招标文件所有要求
...				

投标人名称：河南豫来餐饮管理有限公司（全称）（公章）

法定代表人或授权代表签字：吕翠

日期：2025 年07月21日

注：1、合同履行期限指完成该项目的最终时间（日历天）。

2、如招标公告明确项目服务期以年为单位，本表应填写完成该项目的年限。

四、符合性审查证明材料

4.1 投标分项报价表

项目编号：JZFCG-G2025013 号

项目名称：许昌市公安局示范区分局购买餐厅服务项目

类别	分项报价（单位：元）
人员工资	408000
人员保险、福利	22000
维修费用	19800
水电气	48000
用品耗材	60000
食材购置	456000
合计	1013800

投标人名称（并加盖公章）：河南鑫泰餐饮管理有限公司

五、主要标的信息（备用）

序号	名称	服务范围	服务要求	服务时间	服务标准
1	许昌市公安局示范区分局购买餐厅服务项目	许昌市公安局示范区分局和尚集派出所	许昌市公安局示范区分局购买餐厅服务项目包括：为许昌市公安局示范区分局和尚集派出所餐厅，共两个餐厅提供日常管理、食品原材料的采购及加工制作、服务团队的配备及管理、服务辖区卫生保洁、环境卫生、设备维护管理、消防安全等服务。详见招标文件第二章项目需求。	自合同生效之日起1年	符合国家标准、行业标准或地方标准。满足采购人需求。
2					
...					

说明：

1、按照《财政部办公厅关于印发〈政府采购公告和公示信息格式规范（2020年版）〉》（财办库〔2020〕50号）要求，中标公告须包含主要标的信息。如投标人未提供该表造成中标后无法发布中标公告的，投标人承担相关责任。

2、此表不涉及评标委员会评审内容。

投标人（并加盖公章）：河南鑫荣餐饮管理有限公司

4.3 服务承诺

4.3.1 承诺

致：（采购人单位名称）许昌市公安局示范区分局

经研究，我方自愿参与贵方组织的 JZFCG-G2025013 号、许昌市公安局示范区分局购买餐厅服务项目（招标编号、项目名称）的投标，我公司郑重承诺如下：

我公司针对本采购项目的特点和要求，制定从业人员定期健康检查制度并且建立健康档案，设置专职或者兼职的食品安全专业人员、食品安全管理人员，提供舒适就餐环境，定期对员工进行专业技术、安全、卫生等方面的培训，提供特殊餐饮服务。具体实施方案见下页。

以上内容如有虚假或与事实不符的，评审委员会可将我方做无效投标处理，我方愿意承担相应的法律责任。

特此承诺！

投标人名称（并加盖公章）：河南鑫果餐饮管理有限公司

日期：2025 年 02 月 21 日

一、服务承诺与目标

为了确保餐厅的特殊餐饮服务管理能够高效、专业地运行，我们做出以下服务承诺：以高素质的团队为基础，确保团队成员具备专业的餐饮管理知识和技能；以严格的管理要求为准则，确保餐厅运营规范、高效；以精细化的操作流程为标准，确保每个环节都严谨、细致。我们的目标是满足员工的多样化饮食需求，确保食品卫生安全，提高员工满意度，营造和谐的用餐环境。

二、特殊餐饮服务管理措施

1. 定制化菜单服务

多样化菜品选择：为了满足不同员工的口味偏好和特殊需求，提供丰富多彩的菜品选择。无论是喜欢辛辣食物、偏爱清淡口味、遵循特定饮食习惯（如素食、清真等），都能找到适合自己的美食。

定期更新菜单：为了保证员工用餐的新鲜感和营养均衡，每周发布新菜单，不断推出季节性的时令菜品和创新美食，让员工每次用餐都有新的发现和期待。

节日特色菜品：在传统节日或特殊活动期间，推出具有节日特色的菜品，如中秋节的月饼、春节的饺子等，营造节日氛围，提升员工的用餐体验和文化认同感。

表格：定制化菜单服务内容表

服务项目	具体内容	目标人群	更新频率	特色案例	供应商示例
多样化菜品选择	提供辛辣、清淡、素食、清真等多种口味和饮食习惯的菜品	全体员工，尤其有特殊需求员工	每日调整	印度咖喱、日式寿司	本地农场、国际供应商

定期更新菜单	每周发布新菜单，包含季节性时令菜品和创新美食	全体员工	每周更新	春季野菜沙拉、夏季冰镇甜品	专业营养师团队
节日特色菜品	在传统节日或特殊活动期间推出特色菜品，如月饼、饺子等	全体员工	按节日安排	中秋月饼礼盒、春节团圆饭套餐	老字号餐饮品牌
营养均衡搭配	提供低脂、高蛋白、低碳水等科学配比的套餐	健身人群、健康饮食爱好者	每周更新	健身增肌餐、控糖套餐	专业营养配餐机构
定制化餐饮服务	针对部门聚餐、客户接待等场景提供定制菜单	企业客户、部门团队	按需定制	商务宴请套餐、团队建设冷餐会	高端餐饮服务商

表格：定制化菜单服务供应商详情

供应商类型	服务内容	合作方式	覆盖区域	核心优势	代表菜品
本地农场	提供新鲜有机蔬菜、当季水果	长期定点供应	周边 100 公里	零农药残留、采摘后 2 小时配送	有机沙拉拼盘
国际供应商	进口特色食材（如日本和牛、意大利火腿）	季度协议采购	全球采购	原产地直供、海关快速通关	和牛寿司、帕尔玛火腿
老字号餐饮品牌	提供传统节日食品和特色地方菜	季节性合作	全国配送	百年工艺、非物质文化遗产	五仁月饼、佛跳墙
专业营养师团队	设计科学营养配餐方案	年度服务外包	全国服务	注册营养师、个性化饮食评估	糖尿病友好餐
高端餐饮服务商	提供商务宴请、VIP 接待等场景的定制化服务	项目制合作	一线城市	米其林厨师团队、私密用餐环境	法式七道式晚宴

2. 严格食品安全管理

食材采购：选择正规渠道采购食材，确保食材新鲜、安全、可追溯。与信誉良好的供应商建立长期合作关系，定期评估供应商的资质和信誉，确保食材来源可靠。

储存与加工：严格遵守食品卫生安全规范，分类储存食材，避免交叉污染；

制定标准操作程序，确保食品加工过程卫生安全。定期对食品处理区域进行消毒和清洁，保持环境整洁。

质量检查：定期组织食品质量安全检查，引入第三方机构进行监督和评估，确保食品质量。定期对员工进行食品安全培训，提高员工的食品安全意识。

3. 专业化员工培训

定期培训：为了确保员工能够提供高标准的服务，公司必须为员工提供定期且全面的培训。培训内容应涵盖但不限于卫生知识、食品安全知识、服务技巧等。通过定期的培训，员工可以不断更新自己的知识和技能，提升职业素养和服务意识。

技能考核：为了评估员工的技能水平，公司应定期进行技能考核。考核内容可以包括理论知识测试、实际操作演示等。通过技能考核，公司可以了解员工是否具备提供高质量服务的能力，并针对不足之处进行针对性的培训和提高。

4. 舒适用餐环境

环境改善：通过改善装修和布置，增加绿植、音乐等元素，提升餐厅舒适度。例如，在餐厅内摆放一些绿植，可以净化空气，增加餐厅的生机和活力；播放一些柔和的音乐，可以缓解顾客的紧张情绪，营造轻松愉悦的用餐氛围。

设施设备维护：定期对餐厅设施设备进行检修和维护，确保设备正常运行。例如，定期对空调、照明设备进行检修和维护，保证其正常运行；对餐桌、椅等设备进行清洁和保养，提高其使用寿命。

卫生管理：加强卫生管理，保持餐厅整洁和卫生，提高用餐环境的品质和卫生水平。例如，定期对餐厅进行大扫除，保持餐厅的整洁和卫生；对餐具进行

消毒和处理，保证其卫生和安全。

5. 用户反馈机制

意见收集：设立实体或虚拟的意见箱，鼓励员工随时投放对餐厅服务的真实感受和宝贵建议。同时，在餐厅显眼位置开设专门的反馈专区，设置问卷调查表、投诉建议箱等设施，为员工提供便捷、安全的反馈渠道。

及时回应：对待每一条来自员工的反馈，都应持认真态度，做到有诉必应、有诉必解。建立快速响应机制，确保问题得到及时解决，责任到人，跟踪反馈处理结果，切实改进服务质量。

满意度调查：定期开展员工满意度调查，了解他们对餐厅服务的满意度程度以及潜在的需求和期望。通过匿名调查、面对面访谈、小组讨论等多种形式，收集全面、客观的数据。根据反馈结果，餐厅可以针对性地调整服务策略，持续改进服务品质，提升员工的满意度和忠诚度。

表格：用户反馈记录表

反馈类型	收集渠道	响应机制	处理责任人	满意度调查频率	改进措施跟踪	数据收集方式
意见与建议	实体/虚拟意见箱	有诉必应、快速响应	餐厅经理	季度性	定期复盘与调整	匿名问卷、面对面访谈
投诉处理	反馈专区/投诉箱	48 小时内解决	客服主管	事件驱动	闭环验证	书面记录、系统录入
满意度评价	问卷调查表	结果分析报告	运营团队	月度	服务策略优化	线上评分、小组讨论
需求征集	专项提案通道	需求优先级评估	产品经理	半年度	需求落地跟踪	焦点小组、数据分析

表格：用户反馈处理流程关键指标

环节	时效要求	完成标准	参与部门	工具支持	质量评估指标	历史改进案例
意见收集	实时接收	分类准确率≥95%	前台/IT	电子表单系统	渠道覆盖率	增设移动端反馈入口
问题处理	≤3 工作日	解决率≥90%	后勤/品控	工单管理系统	重复投诉率	后厨流程优化
结果反馈	≤1 工作日	员工知晓率100%	行政部	企业公告	二次投诉率	菜单更新公示制度
持续改进	周期性	满意度提升≥5%	管理层	数据分析仪表盘	NPS 变化趋势	餐具消毒方案升级

6. 灵活就餐服务

错峰就餐：根据员工的实际工作时间表，制定灵活的就餐时间安排。例如，对于需要长时间待在办公室或实验室的员工，可以提供提前或延迟的就餐时段，以避免在固定的高峰时段内过度拥挤，确保每位员工都能在舒适的环境中享受用餐时光。

外带服务：为了方便员工在紧张的工作节奏中仍能获取营养均衡的餐食，餐厅可以提供外带餐盒服务。员工可以在餐厅下单，选择自己喜欢的菜品，然后直接带走，无需在餐厅内用餐。

加班餐服务：对于经常需要加班的员工，餐厅可以提供专门的加班餐服务。根据员工的加班时间，提供延时开放的晚餐或夜宵服务，确保员工在加班期间也能得到良好的饮食保障。

三、监督与评估

定期评估：为了确保餐厅运营的稳定性和持续改进，我们制定了每季度的

全面评估制度。这一制度涵盖了餐厅服务的各个方面，包括但不限于顾客满意度调查、菜品质量评估、环境卫生检查以及员工工作表现评价等。通过定期开展这些评估活动，我们能够及时发现问题和不足，并针对这些问题提出改进措施，从而不断提升餐厅的整体运营水平。

持续改进：在评估的基础上，我们将持续改进。对于评估中发现的问题和不足，我们及时制定改进措施，并跟踪执行效果。例如，如果发现菜品质量不稳定，我们会从源头抓起，对食材采购、加工制作到上桌服务的每一个环节进行排查和改进，确保顾客能够享受到始终如一的美味佳肴。

奖惩机制：为了激励员工积极参与餐厅管理，我们建立了完善的奖惩机制。对于表现优秀的员工，我们给予相应的奖励和表彰；对于违反餐厅规定或工作表现不佳的员工，我们会进行处罚。这种奖惩分明的制度旨在确保餐厅管理制度的有效执行，同时激发员工的工作积极性和创造力。

四、附则

制度实施：本管理制度自正式对外发布之日起立即生效，并全面实施。对于新入职的员工，本制度将作为其岗前培训的重要内容之一，确保其充分了解并遵守相关规定。对于在职员工，单位将通过内部培训、会议宣讲、邮件通知等多种方式，确保每位员工都能清晰理解和掌握本制度的精神实质和具体要求。如有修改或更新，必须经单位最高领导层审议批准，并重新对外发布，以确保制度的稳定性和连续性。

意见反馈：鼓励全体员工积极参与制度的建设和完善过程，对制度有任何疑问、建议或改进意见，均可向直属上级或人力资源部提交书面反馈。单位将定

期汇总并分析员工的反馈意见，对于合理的建议将积极采纳并适时调整相关制度，以促进单位餐厅特殊餐饮服务的持续改进和优化。

