

# 泰州职业技术学院西苑 三楼餐厅合作服务方案

煜和通源（江苏）餐饮管理有限  
公司



# 目录

CONTENTS

01 企业概况

03 项目理解

05 经营方案

07 优势特色

02 成功案例

04 服务承诺

06 合作展望





Part. 01

# 企业概况



## 企业简介



### 成立时间、注册资本、核心业务

成立于**2010**年，注册资本**1000**万，聚焦高校/、企事业单位团餐服务**10**年，具备餐饮服务许可证、食品经营许可证等全资质，确保了我们运营的合法性和专业性，为学校提供安全可靠的餐饮服务。



### 组织架构

我们设有专门的后厨运营、品控管理、客户服务等核心部门。这种精细化的部门配置确保了从食材采购、菜品制作到最终服务的每一个环节都有专人负责，形成高效的协作网络。



### 人员规模

公司现有员工**45**人，其中包含**12**名经验丰富的持证厨师和**4**名经过市级以上专业培训并认证的食品安全管理员，强大的专业团队是我们提供高品质服务的基石。

## 资质与荣誉



### 资质认证

公司已通过ISO9001质量管理体系认证和HACCP食品安全管理体系认证，并持有有效的食品经营许可证。这些权威认证证明了我们在管理规范 and 食品安全控制方面的卓越能力。



### 合规记录

我们能够提供近三年无重大违法记录及无失信被执行人记录的官方信用证明。良好的信用记录体现了我们作为一家负责任企业的诚信与担当，是学校值得信赖的合作伙伴。



### 荣誉奖项

在过去的三年里，我们荣获了“省级餐饮质量安全示范店”、“高校优秀团餐服务商”等多项殊荣。这些荣誉不仅是对我们工作的肯定，也是我们持续提供优质服务动力。

## 核心能力



### 供应链优势

我们与超过**20**家的优质食材供应商建立了长期稳定的合作关系，并搭建了完善的食材溯源体系。这确保了我们能以合理的价格获得新鲜、安全、高品质的食材，从源头保障食品安全。



### 标准化能力

我们拥有全套成熟的菜品标准化制作流程（**SOP**）和卫生管控**SOP**文件。无论是菜品的口味、分量，还是后厨的卫生标准，都严格统一，确保服务品质的稳定性和一致性。



### 服务经验

至今，我们已累计为数家学校和机关、银行等单位提供餐饮服务，日均供餐量高达数千人次。丰富的实践经验使我们能够深刻理解并高效满足大型团体的复杂餐饮需求。



Part. 02

# 项目理解

这是一段副标题，请输入副标题



## 项目核心需求解析



### 服务对象

本次项目需服务约9000名师生，其中包括8500名学生和500名教职工及第三方人员。学生群体注重性价比和口味多样性，而教职工则对品质和环境有更高要求，方案需兼顾二者。



### 业态要求

根据要求，我们将配置至少1个基本大伙餐窗口，以满足基础就餐需求；同时设立5个特色或休闲餐饮窗口，引入多元化、个性化的餐饮选择，丰富校园的餐饮生态。



### 核心目标

我们的运营核心目标是：确保早、中、晚三餐全时段稳定供应；实现食品安全零事故的最高标准；通过优质服务和美味菜品，达成师生综合满意度不低于85%的考核指标。



## 项目运营关键点



### 合规要求

我们将严格遵守校园一卡通作为唯一收费方式的规定，杜绝任何形式的现金或第三方支付，确保财务管理的透明与规范。同时，我们将按照学校规定，公平合理地分摊水、电、气等能耗费用。



### 考核导向

我们的运营将紧密围绕三大核心考核维度展开：师生满意度、营业额偏离度及合规经营。我们将建立内部监控机制，定期评估各项指标，确保运营始终对标学校要求，力求卓越。



### 差异化机会

我们注意到校园内存在高端食品供给的空白。为此，我们将抓住这一机会，为教职工提供休闲社交、小型聚餐的精致餐饮场景，并引入高品质食品，满足多样化、高层次的消费需求。

Part. 03

# 经营方案



## 业态规划与窗口配置

### 要点1

窗口类型	数量	核心品类	服务特色
基本大伙餐窗口	2 个	早餐（含泰州特色）、午晚餐标准餐	全时段供应，每周更新菜品，价格合规
特色风味窗口	3 个	卤菜（预定 + 现售）、小炒（拼单服务）、地方特色菜	定制化服务，适配聚餐需求
休闲餐饮窗口	1 个	烘焙 + 现制茶饮 + 高端食品代购	满足休闲补给，填补高端供给空白

## 菜品体系设计

### 基本大伙餐

午餐固定提供**3**大荤、**3**半荤、**3**全素、**1**汤和**2**种主食，严格按附件标准配料定价，保证营养均衡与性价比。晚餐则提供更灵活的个性化点餐，包括盖浇饭、面条、小碗菜套餐等多元选择。



### 休闲餐饮

针对教职工和追求生活品质的学生，每日新鲜供应**8**款现制面包、**12**款手冲咖啡与时尚茶饮，并代购**15**种精选高端食品，如进口零食、健康饮品等，打造校园内的精品生活驿站。



### 特色窗口

为满足师生对风味美食的追求，每周将轮换推出**5**款精心制作的时令卤味和**10**款经典小炒组合。同时，支持**1**至**6**人灵活拼单，既适合单人用餐，也方便同学、同事间的小型聚餐。



### 早餐供应

全面覆盖附件所列的**46**种中点品类，并特别引入泰州本地特色的烫干丝、龙虎斗烧饼等，让师生在清晨就能品尝到地道的家乡风味，开启充满活力的一天。





## 运营管理规范



### 人员配置

为确保各窗口高效运转，每个窗口均配备**1**名主厨与**1**名辅助人员。此外，我们还将设立**1**名持证上岗的专职食品安全监督员，独立于后厨团队，对食品安全进行全流程监督。



### 卫生管控

严格执行卫生标准，对所有服务区域每日进行至少**3**次全面消杀。操作间、楼道等关键区域将参照疾控中心标准执行清洁消毒工作，所有操作均记录在案，台账实时更新，随时备查。



### 经营时间

早餐供应时间为**6:30-9:00**；午餐为**11:00-13:30**，所有窗口全部开放以应对高峰；晚餐为**17:00-19:30**，保留**4**个核心窗口。节假日则根据学校通知，提前**3**天报备并公示营业计划。

## 供应链与成本控制

我们承诺所有食材均从资质齐全的供应商处采购，做到“索证索票”。所有供应商的资质文件将提交至学校备案，建立透明、可追溯的采购链条，从源头保障食品安全。

采购管理

01

严格实行“当日采购、当日消耗”的原则，最大化保证食材的新鲜度。对于必须冷冻的品类，其在总库存中的占比将严格控制在10%以内，确保师生享用到的主要是新鲜食材。

库存管理

02

通过引进节能设备、优化用水用电流程、加强员工节能意识培训等方式，精细化管理能耗。我们的目标是确保水、电、气等费用总额控制在餐厅总营业额的4%以内，实现降本增效。

成本分摊

03

## 营销与互动计划

### 菜单公示

在各窗口及餐厅入口的墙面设置高清电子显示屏，实时滚动更新当日菜品、价格、主要配料及营养成分信息。此举旨在保障师生的知情权，让大家吃得明白、消费得放心。

15%

### 主题活动

为丰富校园餐饮文化，我们将每季度策划并推出一次主题活动。例如，春季的“时令养生餐”推广、夏季的“清凉美食节”、秋季的“家乡味道”等，增加就餐的趣味性和新鲜感。

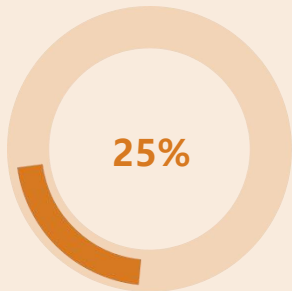
35%

### 意见收集

我们深知沟通的重要性。每月将固定组织2次师生代表座谈会，听取意见与建议。同时，在餐厅显眼位置设立线上反馈二维码，方便师生随时通过手机匿名提交反馈，构建便捷的沟通渠道。

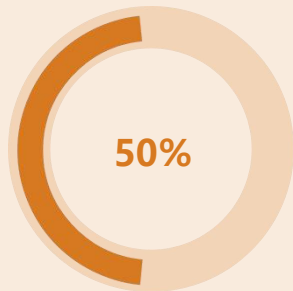
50%

## 应急处理预案



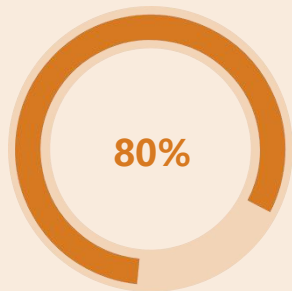
### 食品安全应急

建立严格的**48**小时食材留样制度，所有菜品均有样品封存备查。一旦发生疑似食品安全问题，我们将立即启动应急预案，确保在**2**小时内响应并采取隔离、上报等处置措施。



### 设备故障应急

餐厅将自备一套应急厨具，以防核心设备突发故障。我们与设备供应商签订了加急维修协议，承诺核心烹饪或制冷设备在出现故障的**4**小时内得到修复或替换，确保供餐不受影响。



### 投诉处理应急

设立**24**小时投诉响应机制。对于师生提出的任何投诉，我们承诺在**24**小时内给予初步响应和安抚，并立即展开调查。问题整改及最终处理结果将在**3**个工作日内向投诉人反馈。



Part. 04

# 优势特色



## 差异化服务优势



### 本地化适配

我们团队深耕泰州餐饮市场长达**10**年，对本地饮食文化有深刻理解，尤其精通泰州特色早餐（如烫干丝、鱼汤面等）的传统制作工艺，能为师生带来地道的家乡风味。



### 性价比平衡

我们承诺，基本大伙餐窗口的菜品将严格按照招标附件中的价格执行，确保学生的基础就餐消费。同时，特色菜品在保证品质的前提下，定价将比周边市场价低**15%-20%**，实现真正的物美价廉。



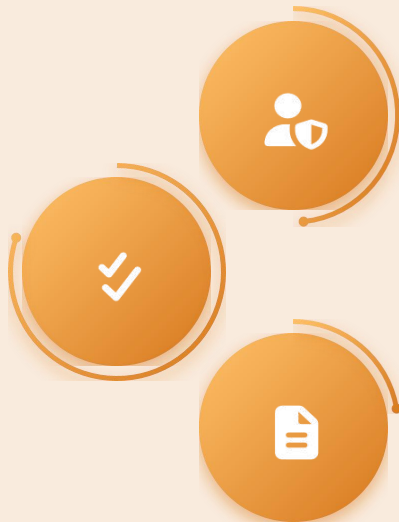
### 高端供给补充

为满足部分师生对高品质生活的需求，我们将提供进口食材、高端养生食品的代购服务。这不仅填补了校园高端消费的空白，也为教职工的小型聚会、招待提供了更优选择。

## 品控与安全优势

### 双重质检机制

我们实行严格的“内外结合”双重质检体系。每日由专职食品安全监督员进行全面自检，并详细记录。同时，每周主动邀请并配合学校管理部门进行联合抽检，确保食品安全无死角。



### 人员健康保障

所有员工必须持有效健康证方可上岗，并定期接受体检。我们为所有厨师和面点师等核心岗位员工足额缴纳社会保险，并额外购买保额不低于5万元的商业意外险，确保团队稳定和风险控制。

### 流程全面标准化

我们的运营管理将全面执行《江苏省餐饮质量安全示范店建设评分表》中的所有标准。从后厨环境到操作规范，从餐具消毒到废弃物处理，每一个环节都严格对标省级示范标准。

## 运营保障优势



### 快速响应机制

我们承诺对学校发出的任何通知或要求，在**2**小时内给予明确反馈。对于提出的整改要求，我们将在**48**小时内制定方案并迅速落实，确保高效沟通与执行，全力配合学校的管理工作。



### 灵活调整能力

我们将密切关注月度满意度调研结果和线上反馈。根据师生的意见，对菜品结构、口味、服务流程等进行动态优化和调整，调整周期承诺不超过**7**天，确保服务能快速迭代，持续满足师生需求。



### 先进技术支持

餐厅将配备智能点餐系统，并与校园一卡通无缝对接，提升结算效率。系统还将支持多人拼单、在线预约等功能，利用技术手段优化就餐体验，提升运营效率。



Part. 05

# 成功案例



## 高校团餐案例



### 项目名称

泰州医药城实验小学  
食堂服务



### 合作周期

自2024年至2026年，通过卓越的服务表现，我们与校方达成了“1+1”续约模式，体现了校方对我们工作的高度认可。



### 服务规模

该食堂日均供餐量达到1600人次，共设有8个餐饮窗口。



### 核心成果

在合作期内，我们连续6次在师生满意度调查中获得超过92%的好评率，且从未发生任何食品安全事故，最终被学校授予“年度优秀服务商”荣誉称号。

## 机关团餐案例



### 项目名称

野徐镇政府机关食堂



### 合作周期

我们自**2024**年起为该单位提供服务，并持续至今，长期稳定的合作关系证明了我们服务品质的可靠性与一致性。



### 服务特色

该项目不仅提供日常团餐，还根据客户需求，提供定制化的小炒点餐服务，并开展高端食材代购业务，满足了公务招待和干部个性化需求。



### 核心成果

年度综合满意度高达**95%**。通过精细化管理，我们将能耗成本成功控制在营业额的**3.2%**以内，远低于行业平均水平。

Part. 06

# 服务承诺





## 核心承诺



### 合规经营承诺

坚决杜绝任何形式的转包、分包行为，不得擅自变更合同约定的经营业态。严格执行校园一卡通作为唯一收费方式，确保财务透明，接受学校监督。



### 品质保障承诺

保证基本大伙餐的菜品种数量不少于附件标准，售价绝不高于规定价格。特色窗口菜品明码标价，质价相符，切实维护师生利益。



### 安全零事故承诺

我们郑重承诺，在合同期内，火灾事故、食物中毒事故的发生率必须为零。我们将投入所有必要资源，确保安全管理的最髙标准。



### 人员保障承诺

保障所有员工的合法权益，其薪资待遇不低于泰州市最低工资标准。我们将按国家规定为员工足额缴纳社会保险，建立稳定的员工队伍。



### 满意度目标承诺

设定月度师生满意度不低于85%的基准线，并力争在全年有6次或以上达到90%的高分水平，以优异的服务表现争取合同期满后的优先续约权。

## 违约承诺

15%

### 满意度不达标承诺

若月度师生满意度调查结果低于80%，我方将无条件接受校方提出的整改要求，并根据合同约定承担相应的经济扣款，同时提交详细的改进方案以求在下个周期达标。

35%

### 经营内容不符承诺

若我方未能按照合同约定的窗口数量、业态规划或菜品标准进行配置和经营，我们接受校方采取包括但不限于暂停部分经营权限、罚款等处罚措施，直至整改合格。

### 严重违规承诺

若发生转包、分包，或出现重大食品安全事故等严重违反合同核心条款的行为，我方自愿接受合同立即解除的处理，并同意校方扣除全部履约保证金作为违约金。

50%



Part. 07

# 合作展望



## 合作展望

01



### 短期目标（1年内）

在合作的第一年，我们的首要任务是快速磨合，精准适配全校师生的口味偏好和就餐习惯。通过精细化运营和及时的服务调整，力争实现月度满意度稳定在88%以上，为长期合作奠定坚实基础。

02



### 中期目标（2年内）

在稳定运营的基础上，我们将着力打造1-2个具有广泛影响力的校园特色餐饮品牌窗口，如“网红美食档口”或“健康轻食吧”。目标是成为泰州乃至周边地区高校团餐服务的标杆项目。

03



### 长期愿景（3年及以上）

我们期望与学校建立长期、深度的战略合作伙伴关系。在未来，我们将不仅仅是餐饮服务提供商，更是校园后勤保障体系的参与者，持续投入资源，与学校共同探索和升级后勤服务模式。

# 致谢与合作展望

衷心感谢泰州职业技术学院给予我们这次宝贵的合作机会，  
我们期待能与贵校携手，共同为全校师生打造一个安全、美味、温馨的就餐家园！

