

采购需求

1. 主要内容

根据国航实际需求，当国航及代理航班在成都天府国际机场发生不正常情况时，为旅客（包括普通旅客及高端旅客、特殊旅客）在国内、国际航站楼出发候机区域提供航延餐食服务，满足现场供餐服务需求，提升航延服务水平。

2. 需执行的标准规范

供应商提供的产品及服务应满足：《国境口岸卫生许可证》、《食品安全法》、《不正常航班服务操作规范》（CA/WI-CA-CF-002-2026V1）。

（1）供应商的各项生产经营活动应符合海关的监管要求，且具有有效期内的《国境口岸卫生许可证》等相关资质。

（2）供应商应建立保证食品卫生安全和餐食服务品质的日常管理制度，

（3）供应商应具有在有效期内的食品经营许可证，其提供的食品、生产餐食的厨房环境、制作工艺、食品包装以及配备、装运食品及供应品的操作流程应符合《食品安全法》和当地政府有关卫生管理的办法、规定。

（4）供应商提供的餐食条件及标准须符合国航《不正常航班服务操作规范》

（CA/WI-CA-CF-002-2026V1）。

（5）供应商提供的相关服务应遵守国家及地方环境保护相关法律法规。

3. 采购产品具体要求

（1）早餐套餐制作及配送服务：制作主食、小吃、蛋类、粥类/奶类、小菜等，**按要求包装并配送至登机口或我方指定地点。**

（2）午晚餐套餐制作及配送服务：制作主食、热菜、小吃、小菜、饮料、水果等，**按要求包装并配送至登机口或我方指定地点。**

（3）夜宵套餐制作/配备及配送服务：制作小吃或配备预包装食品，**按要求包装并配送至登机口或我方指定地点。**

（4）单独提供饮料：国际及地区航班至少提供两种饮料供旅客选择，国内航班至少提供一种饮料。每人份饮料不应少于 300ml。

（5）供应商应确保至少在国航规定的就餐时段（根据国航现行全流程服务标准，早餐：07:00—09:00、午餐：11:30—13:30、晚餐：17:00—19:00、夜宵：23:00 以后）提供热餐，供应商同时应确保在全天其余时间均能按照国航夜宵标准提供预包装食品。

（6）若供应商在天府国际机场区域内有自有餐厅，我方可安排旅客到供应商经营的餐厅就餐，供应商应在旅客抵达餐厅后 20 分钟内为旅客提供餐食。供应商应使用餐厅内用餐器皿盛装食物，若旅客要求打包食物，供应商应使用符合食品卫生安全及环境保护要求的一次性餐盒盛装食物。

(7) 提供配送服务后，需对配送食品进行留样（供应商需准备冷藏展示柜，对当天配送的每样食品提供 100 克，保存 48 小时）。

4. 验收标准

按照技术需求/服务标准提供相应的服务

5. 供应商资质要求

(1) 供应商应为经营场所位于成都天府国际机场区域内的餐饮服务企业，或航空配餐公司，供应商必须具备食品经营许可证，供应商承担服务人员控制区证件办理相关费用。

(2) 餐食标准满足《不正常航班服务操作规范》(CA/WI-CA-CF-002-2026V1) 5.4 地面餐饮服务标准：

A. 早餐标准

中式（热食）早餐应包括：1 种汤粥、1 种蛋类、2 种小菜、2 种主食，每份早餐主食总量不少于 100 克。

西式早餐应包括：1 种饮料（咖啡或牛奶或果汁）；三明治或夹馅面包，每份早餐主食总量不少于 200 克。

餐券：可在机场内购买符合上述标准的中式或西式早餐的代金券。

B. 正餐标准

中式正餐应包括：主食为米饭或面食，每份总量不少于200克；每份应至少包含荤菜、半荤菜、素菜各一种，应至少2种搭配，其中一种不应含猪肉类菜品；酸奶或新鲜水果（宜配备整个水果）。

西式正餐应包括：1种饮料（咖啡或牛奶或果汁）；三明治，每份总量不少于200克；1种沙拉；酸奶或新鲜水果（宜配备整个水果），提供咖啡或牛奶时应配备水果（宜配备整个水果），提供果汁时应配备酸奶。

餐券：可在机场内购买符合上述标准的中式或西式正餐的代金券。

C. 夜宵标准

夜宵可选择以下任意一款：

方便面/方便粥：至少两种选择，其中一种为非辛辣口味；牛奶或酸奶或果汁配点心。

餐券：可在机场内购买符合上述标准的夜宵的代金券。

D. 特餐标准

中式素餐：主食为米饭或面食，每份总量不少于200克；素菜至少3种；新鲜水果（宜配备整个水果）。

西式素餐：1种饮料（咖啡或果汁）；素三明治，每份总量不少于200克；1种素沙拉；新鲜水果（宜配备整个水果）。

餐券：可在机场内购买符合上述标准中式或西式正餐标准的代金券。

(3) 餐食费用：详见公告最高限价。

备注：高端旅客是指头等舱、公务舱旅客，“凤凰知音”白金卡、金卡旅客，星盟金卡旅客。

(4) 保障能力最低要求：

早餐：应保证在接到通知后 40 分钟内完成配送 200 份。

午晚餐：应保证在接到通知后 50 分钟内完成配送 200 份。

夜宵：若提供热食，应保证在接到通知后 40 分钟内完成配送 200 份；若提供预包装食品，应保证在接到通知后 20 分钟内完成配送 200 份。

饮料供应时间要求：国内和国际航站楼都应保证在接到通知后 30 分钟内完成配送。

供应商应做好原材料储备和新鲜食材调配，并建立和执行航班大面积不正常时的应急响应预案，确保达到以下供应能力：

餐食类别	日供应量（份）	高峰每小时供应量（份）
早餐	1500	300
午晚餐	5000	600
夜宵	1200	400

- （5）营业时间要求：
- 供应商应能够在 6 点至 23 点间提供热食供应，并按照约定在此时间段提供早餐和午晚餐配送服务；23 点以后按照协议约定提供夜宵配送服务。
- （6）供应商配送餐食时使用的一次性餐盒及餐具，应符合食品卫生安全及环境保护的要求；运送过程中应使用保温箱（应保持日常清洁和灭菌）。
- （7）供应商的送餐服务人员应具备良好的礼仪素养和服务技能，负责发放餐食或者协助我方服务人员发放餐食，能够灵活妥善处置涉及餐食的突发事件。
- （8）供应商能够每季度更换一次航延餐套餐餐谱（至少包括 3 种套餐），餐谱应既具有本地特色、又照顾外地和外籍旅客饮食习惯。
- （9）供应商应保证提供给我方的预包装食品是在生产日期 3 个月内且剩余保质期在 3 个月以上的产品，超过该期限我方有权拒收。
- （10）售后服务要求：
- 能够配合我方开展例行的服务检查及审计；若发生旅客投诉，能够按照我方要求对事件过程开展调查，反馈调查结果及整改方案，能够按照合同承担相应的费用；能够落实我方提出的各类服务改进要求，能够根据旅客的用餐反馈不断改善菜品花色和口感质量；如因餐食问题发生法律纠纷，供应商应承担法律责任。
- （11）供应商应配合我方实现环境方针和预期的环境绩效。
- （12）国际/地区航班餐食应配备塑料餐具叉，所有中式配餐额外配备塑料餐具勺。
- （13）国际/地区航班洲际航线高端旅客午晚餐严格按照餐标配备时令水果整果与西点或甜品，配备高品质的佐餐小菜，不使用刺激性味道的小菜。
- （14）佐餐小菜如配备泡菜时，供应商保证使用新鲜泡菜，并且泡菜需用可降解餐盒单独包装。