

**RAVINTOLAPALVELUIDEN  
PALVELUKUVAUS**

Tarjouspyynnön liite 2

1.	PALVELUKUVAUKSEN TARKOITUS .....	3
2.	TOIMINNAN VOLYYMI.....	3
3.	TOIMINTA-AJAT .....	3
4.	TUOTESUUNNITTELUA KOSKEVAT VAATIMUKSET .....	3
4.1.	LOUNAS.....	3
4.2.	ERITYISRUOKAVALIOT .....	4
4.3.	KAHVILATUOTTEET .....	4
4.4.	TILAUSTARJOILUT.....	4
5.	TILAUSTARJOILUJEN TILAMINEN JA PERUMINEN.....	4
6.	ASIAKASYHTEISTYÖ .....	5
7.	PALAUTEKÄYTÄNNÖT .....	5
8.	VIESTINTÄ.....	6
9.	PALVELUHENKILÖSTÖ .....	6
10.	OMAVALVONTA JA MUU LAINSÄÄDÄNTÖ .....	6
11.	HYGIENIA JA PUHTAUSTASO .....	6
12.	MAKSAMINEN JA LASKUTUS.....	7
13.	RAPORTOINTI.....	7
14.	PALVELUKUVAUSTA TÄYDENTÄVÄT LIITTEET .....	8
	Lisätään sopimuksentekovaiheessa:.....	8
	Hinnastot ja tuoteluettelot .....	8
	Ruokalista.....	8
	Ympäristösuunnitelma.....	8

## 1. PALVELUKUVAUKSEN TARKOITUS

Palvelukuvauksen tarkoitus on täsmentää sopimukseen nähden operatiivista toimintaa Varkauden kaupungin Kaupungintalon henkilöstöravintolassa. Palvelukuvaus toimii sekä Tilaajan että Palvelutuottajan henkilöstön perehdytyksen tukena.

## 2. TOIMINNAN VOLYYMI

Toiminnan volyymi on kuvattu tarjouspyynnön liitteessä neljä kokonaisen kalenterivuoden luvuin.

## 3. TOIMINTA-AJAT

Henkilöstöravintolan tulee olla avoinna arkipäivisin klo 8-14.30. Lounas on tarjoilla arkipäivisin klo 10.30–13.00. Lounas on itseotossa.

Tilaustarjoiluita on saatava tarvittaessa myös iltaisin. Valtuuston kokoustarjoilut ym. iltatilaisuustarjoilut voidaan toimittaa tarjoilutilaan aikaisintaan tuntia ennen kokouksen alkamista, kunhan tuotteiden riittävydestä ja laadusta (ml. lämpötilat) voidaan varmistua. Valtuuston kokoukset alkavat yleensä klo 17.

Mikäli tilaisuudessa tarvitaan palveluhenkilökuntaa arkisin klo 16 jälkeen, tästä voidaan veloittaa sopimuksessa määritettävä työtuntihinta.

Loma-aikoina heinäkuussa ja joulun ja uudenvuoden välillä henkilöstöravintola voi olla suljettu, ellei muuta sovita.

## 4. TUOTESUUNNITELUA KOSKEVAT VAATIMUKSET

Palvelutuottaja noudattaa toiminnassaan kulloinkin voimassa olevia ravitsemussuosituksia sovellettuina asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin. Ruokalistatuotteiden tarkat ravintoarvo- ja energiasisältötiedot tulee pystyä esittämään pyydettyäessä. Ruuanvalmistus pohjautuu vakioresepteihin ja ruoka on ravitsemuksellisesti täysipainoista, turvallista ja maukasta.

Elintarvikkeiden jäljitettävyyden tulee olla lakisääteisellä tasolla. Pääraaka-aineiden, maito- ja viljatuotteiden alkuperämaatiedot kerrotaan pyydettyäessä asiakkaille. Maito-, liha- sekä kananmunatuotteiden on tultava tiloilta, jotka kuuluvat salmonellavalvontaohjelmaan, eikä eläintuotannossa käytetä antibiootteja ennaltaehkäisevässä tarkoituksessa. Luomu- tai lähiruokatuotteita ei edellytetä, mutta niiden käyttöä soveltuvilta osin arvostetaan.

Ruokalistan kierto tulee olla minimissään kuusi viikkoa. Ruokalistaan merkitään tiedot kunkin ruokalajin sopivuudesta erityisruokavalion tarvitsijoille. Palvelutuottaja toimittaa ruokalistalinkin julkaistavaksi Tilaajan sivustoilla viimeistään kaksi viikkoa etukäteen.

### 4.1. LOUNAS

Lounas on itseotossa. Kappaletuotteiden annoskokoa voidaan suositella. Tarjoilla on minimissään kaksi ruokaa, joista toinen on edullisemmaksi hinnoiteltu keitto.

Ruokajuomana tarjotaan rasvatonta maitoa tai piimää ja vettä. Tuorelisäkevalikoima on vaihteleva, runsas ja sesonginmukainen, minimissään neljä eri tuotetta päivittäin. Salaatinkastike, sinappi,

ketsuppi, muut maustekastikkeet, ruokajuomat, leipä ja levitteet kuuluvat lounashintaan. Levitteet ja salaattinkastikkeet ovat kasvisrasvapohjaisia. Kokojyväleipävaihtoehtoja on päivittäin tarjoilla ainakin kaksi. Ateriakokonaisuuteen kuuluu kahvi. Jälkiruoka ei kuulu lounashintaan, mutta päivittäin vaihtuva jälkiruoka tulee olla erikseen ostettavissa. Vieraslounas (kaupungin vierailleen tarjoama lounas) sisältää kahvin ja jälkiruuan.

Ateriat voi noutaa henkilöstöravintolasta myös mukaan. Tällöin kertakäyttöpakkaus sisältyy ruuan hintaan.

## **4.2. ERITYISRUOKAVALIOT**

Tarjottavien ruokatuotteiden tullee olla laktoosittomia. Valikoimasuunnittelun avulla karsitaan osa erikseen valmistettavista erityisruokavalioista. Kiinteistössä työskentelevien erityisruokavaliota tarvitsevien työntekijöiden työterveyshuollon todistukset toimivat erityisruokavaliovalmistuksen pohjatietona. Pääperiaate on se, että tavallisimpia (G, L, M) erityisruokavaliota tarvitsevien työntekijöiden on voitava tulla ruokailemaan siitä erikseen ilmoittamatta. Mikäli työntekijällä on vaikea allergia tv., hän ilmoittaa paikalla- ja poissaoloistaan suoraan palvelutuottajalle.

Erytisruokavaliotarpeet huomioidaan myös tilaustarjoiluissa. Tarjottavan tuotteen ei tarvitse välttämättä olla sama kuin tavallisen tuotteen, mutta samankaltainen. Esim. täytekakkua tarjottaessa gluteenittoman ja maidottoman ruokavalion tarvitsija saa joko kakkua tai leivoksen.

## **4.3. KAHVILATUOTTEET**

Palvelutuottaja voi tarjota henkilöstöravintolassa aamiaispalvelua niin halutessaan. Kahvia, teetä, virvoitusjuomia, suolaisia ja makeita kahvileipiä on tarjoilla koko päivittäisen toiminta-ajan. Kahvilatuotteiden lisäksi henkilöstöravintolassa voi myydä kioskituotteita, muttei savukkeita. Lounaalta jäävää ruokaa on mahdollista myydä lounasajan jälkeen asianmukaisesti kertakäyttöastioihin pakattuina ja noudattaen myyntiä koskevaa lainsäädäntöä.

## **4.4. TILAUSTARJOILUT**

Valikoima vaihtuu vähintään kaksi kertaa vuodessa, syksy- talvi ja kevät-kesälistä. Listat toimitetaan hyvissä ajoin ennen valikoiman vaihtumista yhteyshenkilöille ja tarjoiluja tilaaville henkilöille. Lisäksi tarjoamassa on kausituotteita.

Tilaustarjoilutuotevalikoimassa on aina valittavana myös terveellisiä ja vähäenergiisiä vaihtoehtoja. Tilaustarjoilutuotteiden tuoteselosteet ovat saatavilla ravintolasta.

Eläkekahvitukissa tarjotaan yleisimmin juhlavaa täytekakkua. Täytekakun minimi tilaus on aina 10 henkilölle.

## **5. TILAUSTARJOILUJEN TILAMINEN JA PERUMINEN**

Tilaustarjoilut tilataan sähköisesti. Tilauslomake voi olla esim. Excel-pohjainen tai toimijalla voi olla tilaustarjoilujen tilaamiseksi erillinen ohjelmisto. Tilauslomakkeella tulee näkyä tilattavien tuotteiden yksikköhinta ja sopivuus erityisruokavalioita tarvitseville. Tilauslomakkeelle tulee näkyä tilauksen loppusumma sekä arvonlisäverottomana että arvonlisäverollisena. Tilaustarjoilut toimitetaan tilauksessa ilmoitettuihin tiloihin vaunuilla, jätetään vaunuille tai sivupöydälle, ellei muuta tilauksessa esitetä.

Palvelutuottaja vastaa astioiden noudosta.

Henkilöstöravintolassa nautittavat tai sieltä itse noudettavat tilaustarjoilutuotteet laskutetaan kahvilahinnoin. Astiat tulee palauttaa mahdollisimman pian tilaisuuden jälkeen takaisin keittiölle, viimeistään seuraavana päivänä.

Tilaustarjoilut tilataan viimeistään edeltävänä päivänä klo 14 mennessä. Tarjoilupäivänä tilatuista tilaustarjoiluista voidaan veloittaa pikatilauslisä.

Yli 10 asiakkaan tilaisuudet toivotaan tilattavan viimeistään kaksi arkipäivää ennen tilaisuutta toimitusvarmuuden varmistamiseksi.

Muutoksia tilausiin voidaan tehdä edeltävänä arkipäivänä klo 14 mennessä.

Juhlatilaukset edellyttävät erillistä tarjouspyyntöä ja tarjousta. Isojen juhlatilaisuuksien peruutusehdot riippuvat tilaisuuden luonteesta ja etukäteen tehtävien valmisteluiden määrästä.

## 6. ASIAKASYHTEISTYÖ

Asiakasyhteistyötä tehdään tarkoituksena varmistaa palveluilta edellytetty laatu- ja hintataso sekä toimiva yhteistyö Palvelutuottajan ja Tilaajan kesken. Tilaajan ja Palvelutuottajan yhteyshenkilöiden välillä käydään vähintään kaksi kertaa vuodessa ja tarvittaessa palautekeskustelu palvelun sisällöstä ja laadusta. Palvelutuottaja huolehtii tapaamisten organisoinnista ja kokoon kutsumisesta. Palautekeskustelua varten Palvelutuottaja kerää ja tilastoi tietoa palvelupoikkeamista ja asiakaspalautteista

Yhteyshenkilöpalavereissa:

- arvioidaan yhteistyön nykytilaa kokonaisuutena
- visioidaan yhteistyötä tulevaisuudessa
- asetetaan yhteistyön kehittämistavoitteet
- seurataan ympäristösuunnitelman toteutumista
- seurataan vuosisuunnitteluprosessin toteutumista
- informoidaan ajankohtaisista, yhteistyöhön tai palveluun vaikuttavista asioista.

## 7. PALAUTEKÄYTÄNNÖT

Palvelutuottaja dokumentoi suullisesti saadut palautteet. Sähköisesti palautetta voi antaa sähköpostitse palvelutuottajan osoitteeseen. Henkilöstöravintolassa tulee olla mahdollisuus myös kirjallisen palautteen jättämiseen.

Mahdolliset reklamaatiot käsitellään nopeasti, ja päätetään tarvittavista jatkotoimenpiteistä. Asiakkaalle annetaan vastine reklamaatioon viimeistään kahden arkipäivän kuluessa reklamaation vastaanottamisesta. Vastineessa selvitetään mm. jatkotoimenpiteet ja niiden laajuus sekä aikataulu sekä mahdollinen hyvitys. Kopio vastineesta lähetetään Tilaajan yhteyshenkilölle.

Asiakastyytyväisyyttä mitataan ja kehitetään jatkuvasti. Palvelutuottaja järjestää minimissään kerran vuodessa sähköisen asiakastyytyväisyystutkimuksen sekä henkilöstöravintolan asiakkaille, että tilaustarjoiluita tilaaville asiakkaille. Ensimmäinen kysely toteutetaan noin kolme kuukautta aloituksen jälkeen. Tilaaja hyväksyy kysymysasettelun. Mikäli kyselyjen tulos on tyydyttävä tai huono, kysely

uusitaan noin kolmen kuukauden kuluessa aiemmasta kyselystä. Myös Tilaaja tuottaa omia kyselyitään asiakastyytyväisyyden ja kehittämistarpeiden kartoittamiseksi.

Asiakaspalautteet, -reklamaatiot ja asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset käsitellään yhteyshenkilöpalavereissa.

## **8. VIESTINTÄ**

Asiakaspalvelutyöntekijöiden ja keittiöhenkilökunnan päivittäinen kanssakäyminen asiakkaiden kanssa on asiakastarpeiden ja toiveiden kuulemiseksi välttämätöntä.

Palvelutiloissa ja kaupungin Intranetissa on näkyvillä aina kuluvan viikon ruokalista.

Kausisomistus, kattaustekstiilit ja mahdolliset tilamuutokset tulee hyväksyttää Tilaajan edustajalla.

## **9. PALVELUHENKILÖSTÖ**

Henkilöstön on oltava palvelualtista, yhteistyökykyistä ja työntekijän ulkoinen olemus tulee olla siisti ja asiakaspalveluun soveltuva. Lävistyskoruja ei saa olla näkyvillä. Asiakaspinnassa toimivien työntekijöiden on puhuttava sujuvasti suomea. Palvelun tulee olla jouhevaa ja nopeaa, mikä edellyttää riittävää palveluhenkilöstömäärää.

Palvelutuottaja voi halutessaan käyttää palvelutuotannossaan alihankintayrityksiä. Palvelutuottaja vastaa alihankkijan työstä ja sen tuloksista kuin omastaan.

## **10. OMAVALVONTA JA MUU LAINSÄÄDÄNTÖ**

Palvelutuottajan tulee kaikessa toiminnassaan ottaa huomioon lait ja viranomais määräykset ja – velvoitteet. Palvelutuottajan omavalvontakäytäntöjen tulee olla minimissään lakisääteisellä tasolla. Oiva-tarkastuksista edellytetään oivallista arvosanaa.

Kaikista tarjottavista tuotteista on esitettävissä ainesosaluettelot. Tarjottavien tuotteiden soveltuvuus erityisruokavaliota tarvitseville näkyy ruokalistoissa ja tuoteluetteloissa vähintään siten kuin allergeenien ilmoittamisesta on asetuksella määrätty.

Ympäristörasituksen minimointipyrkimysten tulee kattaa kaikki ruokapalvelutoiminnan osa- alueet. Palvelutuottajalla on Tilaajan ruokapalvelua koskeva ympäristösuunnitelma. Energian ja veden säästämiseksi sekä hävikki- jäte- ja logistiikkamäärien vähentämiseksi laaditaan toimenpidesuunnitelma, jonka toteutuminen raportoidaan Tilaajalle. Ympäristösuunnitelman sisältöä, painotuksia ja kehitystoimenpiteiden tuloksia käsitellään eri yhteistyöfoorumeissa asiayhteydestä riippuen.

## **11. HYGIENIA JA PUHTAUSTASO**

Keittiötilojen ja niihin liittyvien varasto- ja sosiaalitilojen ylläpito- ja perussiivous on Palvelutuottajan vastuulla. Tilaaja edellyttää, että keittiötilat ovat työpäivän päättyessä siistit ja kaikki jätteet on toimitettu lajittelu- ym. ohjeiden mukaisesti niille tarkoitettuihin tiloihin. Palvelutuottajan kuuluu viedä jätteet keittiöstä ja ruokasalista jätealueelle. Tilojen siisteystason tulee olla elintarvikkeiden käsittelyä edellyttämällä tasolla.

Palvelutuottaja vastaa pöytien ja tuolien puhtaanapidosta henkilöstöravintolassa, Tilaajan

siivouspalveluyksikkö lattioiden, pystypintojen ja wc-tilojen puhtaanapidosta.

Ruokailutilojen puhtaustason tulee mahdollistaa miellyttävä ja turvallinen ruokailuhetki riippumatta siitä, saapuu ko asiakas ruokailuun ruokailun alkaessa tai lounasajan lopussa. Palvelutuottaja huolehtii myös Tilaajan laitteiden puhtaanapidosta ml. tiivisteet, huuvat, suodattimet ja lauhduttimet.

Tilaajan organisoima tilakatselmus tehdään kahdesti vuodessa tai tarvittaessa mm. kiinteistön kunnon ylläpidon edellyttämän puhtaustason varmistamiseksi.

## 12. MAKSAMINEN JA LASKUTUS

Tilaaja ei kompensoi henkilöstöruokailua. Ruokailijat maksavat lounaansa ruokailutilanteessa. Käteisen rahan vastaanottoa ei edellytetä.

Mahdollisten satunnaisten ulkopuolisten ruokailijoiden maksama hinta lounaasta tulee olla vähintään + 10 % Tilaajan työntekijöiden maksamaan hintaan nähden. Mikäli Palvelutuottaja tarjoaisi pitkäkestoisesti lounaspalvelua jollekin yritykselle, sovitaan tästä erillinen käyttökulukorvaus maksettavaksi Tilaajalle.

Tilaustarjoilujen laskutus tapahtuu kerran kuukaudessa jälkikäteen. Lasku on sähköinen ja kustannuspaikkakohtainen. Laskussa tulee näkyä Tilaajan haluamat erittelyt maksuperusteista.

## 13. RAPORTOINTI

Palvelutuottaja raportoi Tilaajalle kuukausittain:

- Henkilöstöaterioiden määrä/ raportointijakso
  - Keskimääräinen ruokailijamäärä/arkipäivä
- Ulkopuolisten aterioiden määrä/raportointijakso
  - Keskimääräinen ruokailijamäärä/arkipäivä

Raportissa näkyy vuoden aikana ko. vuoden kumulatiivinen tieto.

Palvelutuottaja raportoi Tilaajalle lisäksi 2-4 kertaa vuodessa palvelupoikkeamat, joiksi lasketaan:

- viivästymiset tilaustarjoilujen toimittamisessa
- tuotevaihokset (Tilaaja ei saa haluamaansa tuotetta) ja väärät toimitusmäärät (tuote loppuu kesken tai tuotetta on tilattu väärä määrä)
- omavalvontaan liittyvät ruuan turvallisuutta vaarantaneet poikkeamat
- asiakasreklamaatiot.

Raportin tulee olla tiiviissä muodossa ja se tulee toimittaa, vaikkei poikkeamia olisikaan. Raportoinnin yhteydessä kerrotaan, miten poikkeamiin on reagoitu ja miten viestitty kehitystoimenpiteistä palautteiden antajia. Samassa yhteydessä raportoidaan saadut päivittäispalautteet ja niihin reagointi.

Mahdollisista vakavista ruuan turvallisuuteen liittyvistä poikkeamista tai muista vakavista poikkeamista ilmoitetaan Tilaajan yhteyshenkilölle välittömästi, kun asia on tullut Palvelutuottajan tietoon.

Palvelutuottaja raportoi Tilaajalle myös ympäristösuunnitelman toteutumisen.

**14. PALVELUKUVAUSTA TÄYDENTÄVÄT LIITTEET**

Lisätään sopimuksentekovaiheessa:

Hinnastot ja tuoteluettelot

Ruokalista

Ympäristösuunnitelma