**采购需求**

**项目情况说明：**

**1.项目属性：**服务类项目

**2.本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：**其他未列明行业。

**3.本项目不接受进口产品。**

**一、项目概况**

宿迁市中级人民法院拟定食堂劳务外包服务进行采购，采购的主要范围为法院干警工作日提供早、中、晚餐的餐饮服务。早、中餐就餐人数约300人左右，晚餐具体数量以实际人数为准。另根据需要提供公务接待和加班工作餐（不限于工作日及不限于早、中、晚餐）服务。

**二、服务内容及要求（★部分为实质性响应内容，未响应的作无效标处理）**

**（一）服务清单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 单位 | 数量 |
| 1 | 宿迁市中级人民法院食堂劳务外包服务 | 项 | 1 |

**（二）人员要求**

★项目组人员总人数不少于12人，其中含项目经理1 人、行政总厨1人、面点师不少于2人。

备注：成交之后所有人员均不得随意更换，确需更换人员（新入职人员）须提前5个工作向采购人提交申请，采购人同意后方可执行。

**1.1项目经理1人**

★40周岁及以下，具有大专及以上学历（电子响应文件中提供学历证书扫描件和学信网查询证明）有较强的组织、沟通、协调及服务能力，主要负责人员的管理、监督、培训、考核和协调工作。

**1.2行政总厨1人**

★55周岁及以下，具有二级（技师）及以上中式烹调师资格证书（电子响应文件中提供证书扫描件），有较强的组织及管理能力，主要负责编制菜单、管理菜肴出品质量、食品安全、厨房员工管理、监督、培训、考核。

**1.3面点师不少于2人**

★50周岁及以下，具有中式面点师证书（电子响应文件中提供证书扫描件）。

★备注：1.成交后，项目经理和行政总厨未经采购单位同意不得擅自更换；2.成交后，采购人有权要求更换项目经理和行政总厨，项目经理和行政总厨试用期均为1个月，试用期满后采购人视项目经理和行政总厨试用期表现决定是否继续留用。3.在试用期间如有就餐人员3次及以上投诉且为实质性投诉的，采购人将随时组织测评，成交人须积极配合，采购人视项目经理和行政总厨测评结果决定是否继续留用。

**（三）服务要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 日常管理与服务 | 着装要求 | 统一着装，仪表整洁规范。 |
| 服务时间 | 餐饮06:00-20:30（根据实际情况确定服务时间）  |
| 工作计划 | 制定管理与服务工作计划并组织实施，每月向采购人报告一次计划实施情况。 |
| 服务规范 | 应符合酒店管理行业相关标准。做到文明服务、优质服务。 |
| 管理制度 | 1、有明确的岗位职责和岗位制度。2、制定管理制度、考核制度和培训制度。 |
| 投诉受理 | 对采购方的投诉在1小时内答复处理。 |
| 满意度调查 | 每月度进行满意情况测评，对测评结果分析并及时整改。备注：如有就餐人员3次及以上且为实质性投诉的，采购人将随时组织满意度测评。 |
| 服务标准 | 餐饮服务 | 1. 服务人员上岗前要按规定着装，认真整理工装、工牌，仪容、仪表端庄、整洁、精神饱满。
2. 餐前做好餐厅墙壁、天花、地面、服务台等的清洁。
3. 用餐车从洗碗间将餐具运出，存入指定的餐具柜。
4. 按正餐的标准规范于开餐前20分钟准备好就餐环境。
5. 开餐前20分钟开启餐厅的照明及空调系统。
6. 开餐前10分钟准备工作完成后检查一次，如有错漏处马上纠正、弥补。
7. 工作餐供应过程中随时巡查，随时添加饭、菜，保证正常供应；
8. 用餐过程中应及时清理餐盘和地面，如有因地面湿滑等造成人员摔倒和伤害的由成交人负责。

9、用餐结束后将餐具运送至洗碗房清洗。10、用餐结束后，仔细检查餐厅，如有客遗，要及时移交至总台。11、餐后清理用干净抹布将餐台、厨房擦干净。12、餐后将垃圾集中投进垃圾桶，送至指定地点。13、检查水、电、气、灯、空调等关闭情况并做好安全检查记录。 |

**（四）权限划分**

成交人派驻人员担任项目经理、行政总厨及面点师。如解聘人员、员工招录等，非重点岗位无须向采购人报备，重点岗位须报采购人同意后实施。

**（五）人员及工资待遇**

1、供应商要与职工签订劳动合同并且按规定缴纳保险，每月工资发放及保险情况须向采购人报备。

2、签订合同时，成交人需承诺按月发放人员工资，工资总额不得低于宿迁市目前最低工资标准（成交人可根据管理考核制定基础工资级别）**。**

**三、项目实施等方案要求**

 1.服务实施方案：供应商提供具有针对性的服务方案，供餐品种设计及营养搭配情况、供餐服务及操作管理流程控制方案、总体监控方案、厨房与就餐区域卫生管理措施，服务方案应科学、符合采购人的食堂现状并且针对性和可操作性强。

2.食品安全和成本控制措施方案：供应商提供食品安全管理措施和成本控制方案，主要包含食材的采购成本测算、成本控制措施、应急预案、节约成本、杜绝浪费等内容，方案符合采购人的食堂现状要求，尤其食品安全管理措施和成本控制措施的针对性和可操作性强。

3.管理力量、技术人员安排：供应商提供本项目服务力量、服务团队的配置，项目组织架构、项目人员配备、职责分工架构明确、主要项目成员(为本项目配备的管理人员、服务人员)的相关经验、资历丰富，资质完善等（需提供项目组人员的中式烹调师证书、中式面点师证书、学历证书及身份信息、从业经验证明等作为证明材料，未提供不得分）。

4.质量保证措施：供应商对各个岗位的服务内容、形式及具体工作程序、细则提供详细的阐述，方案合理针对性和可操作性强。供应商提供的管理经费支出结果分析合理完善可操作性强。供应商提供的违约责任划分及整改措施等清晰完整合理。供应商提供的前期接管方案及合同到期时的交接承诺等方案内容完整清晰符合度高。

5.安全生产方案：供应商提供的食堂用电、用气、消防、操作间安全生产方案等内容，方案应符合采购人的食堂现状要求，方案内容完整、具有针对性和可操作性强。

6.运行管理机制：供应商提供管理规章制度、制度执行标准、奖惩措施、考核制度等内容，制度制度齐全规范且符合规定、制度标准合理且奖惩考核制度可操作性强。

**四、项目商务要求**

1.服务期限：自合同签订并生效之日起1年。

2.服务标准和要求：合格。

3.实施地点：采购人指定地点。

4.付款方式

自合同签订之日起，采购人自收到供应商发票后10个工作日内支付合同价款10%作为预付款；剩余价款采购人按月支付。

每月支付的合同价款=合同金额\*90%/服务期限（12个月）-考核扣款。成交供应商按月根据实际发生的服务（考核后的）费用开具发票，采购人将根据考核检查情况调整每月实际支付金额，实际总金额可能与合同价有差异。

**注：在签订合同时，供应商明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的金额，采购人可不适用预付款规定。**

4.1按上述公式折算的支付金额在每月结束后次月20日前由采购人向供应商支付，如遇假期顺延至工作日。

4.2如有服务内容变动，根据人数的变化，扣减相应的费用，人数变化应经采购人同意。

4.3采购人支付合同总金额费用外不再承担其它任何费用（包括个人），供应商人员的薪金、福利、休假日补贴等由供应商付给，与采购人无关。

**4.4供应商向采购人提交符合要求的发票（包含当期人员工资总额、社保总额等）时，应提供人员工资支付明细（须提供银行机构出具的员工工资支付明细证明）及社保缴纳相关证明资料（社保缴纳证明须列明每个服务人员的社保缴纳情况，以社保部门出具的为准），采购人将按照经确认的服务名单核对工资支付、社保缴纳情况，未按规定缴纳社保的，采购人扣除相应社保费用。**

4.5①考核扣款包含违约金、供应商对采购人的赔偿金等。②考核检查标准按照本项目竞争磋商文件要求执行。

4.6因工作需要，供应商应无条件保障甲方临时加班、集中加班以及公务接待工作餐（不限早、中餐），采购人不另行支付费用。

4.7供应商服务期间，因供应商人员操作不当等原因造成的维修费用、损失等由供应商负责。

**五、考核办法**

**1.考核内容**

1.1考核内容：服务满意度考核和服务质量考核两种方式。

1.2考核种类：试用期考核、临时考核、月度考核。

**2.考核主体**

考核主体由采购人组成的考核小组和相关人员共同组成。

**3.服务满意度考核**

**3.1试用期考核**

在成交人一个月试用期结束后，根据实际情况，采购人可以对成交人进行试用期满意度情况考核。

（1）满意度考核结果包括满意、基本满意及不满意，由采购人组织，投票人员

为采购人在编干警及编外人员。成交人有权参与投票过程监督及结果统计。

（2）考核满意度（包括满意和基本满意）低于70分，责令成交人在1周内进行整改。整改完成后，由采购人对成交人进行整改考核，考核满意度（包括满意和基本满意）仍低于70分的，甲方有权解除合同。

（3）考核满意度（包括满意和基本满意）达到70分及以上的，成交人继续服务。

**3.2临时考核**

在成交人服务期间，采购人接到3起及以上实质性投诉的，采购人对成交人进行进行临时考核：

（1）考核满意度（包括满意和基本满意）低于70分的责令成交人在1周内进行整改，采购人扣除当月成交人服务费1500元，作为月度考核违约金。整改完成后，由采购人对成交人进行整改考核，考核满意度（包括满意和基本满意）仍低于70分的，甲方有权解除合同。

（2）考核满意度（包括满意和基本满意）达到70分及以上得，成交人继续服务。

**4.服务质量考核（月度考核）**

原则上每月度由采购人考核小组对成交人进行月度服务质量考核：

（1）服务质量考核低于70分的责令成交人在1周内进行整改，采购人扣除当月成交人服务费1500元，作为月度考核违约金。整改完成后，由采购人对成交人进行整改考核，服务质量考核仍低于70分的，甲方有权解除合同。

（2）服务质量考核达到70分及以上的，成交人继续服务。

**服务质量标准考核表**

**考核人： 日期：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 考核内容 | 分值 | 得分 |
| 组织管理（10分） | 按核定岗位配足配齐人员，主要炊事人员达到持证上岗要求，餐厅人员姓名、岗位和持证情况上墙公布。 | 5分 |  |
| 建立完善管理制度，包括人员管理制度、财务制度和采购制度等。 | 5分 |  |
| 卫生管理（25分） | 厨房作业区分区明确，标注明晰，物品归类有序。 | 3分 |  |
| 生食物和熟食物的盛用容器、刀具等严格区分，不得混用。 | 4分 |  |
| 厨房每餐后台面地面要及时擦扫干净，刀具、机械用具、盛用器皿等用后热水洗净，擦干保存。 | 4分 |  |
| 厨房排水保持畅通，污水及时倒入污水池，不积存脏水污物。 | 4分 |  |
| 工作人员进入厨房作业区着工作服，工作服保持整洁干净，禁止穿工作服离开厨房、食堂或做与制作饭菜无关的工作。 | 2分 |  |
| 工作人员做好个人卫生，勤洗手，不留长指甲，不随地吐痰。操作间不吸烟。 | 3分 |  |
| 餐厅餐桌椅摆放整齐、桌上物品摆放有序；餐具整洁干净，摆放有序，每餐洗净后及时进行消毒。 | 3分 |  |
| 餐厅地面，墙壁无污物。 | 2分 |  |
| 菜肴质量（30分） | 早中晚餐菜肴质量、数量达到标准要求。 | 5分 |  |
| 全程控制菜肴主、辅料及制作过程安全卫生，无食物中毒或因食物引起的其他不良反应。 | 5分 |  |
| 菜肴新鲜，色泽，口味好，无过期及腐烂变质的食物。 | 5分 |  |
| 菜肴花色更新及时，一周内不出现2次以上完全相同品种菜肴；根据季节调整，保证每月推出3款时令菜。 | 5分 |  |
| 莱肴品种齐全，营养搭配合理；油及其他调味品用量控制合理 | 5分 |  |
| 根据就餐情况，及时更新添加菜肴，合理控制上菜节奏，杜绝浪费。 | 5分 |  |
| 服务质量（20分） | 服务人员仪容仪表端庄大方，热情周到，微笑服务，语言规范，文明礼貌。 | 5分 |  |
| 工作期间坚守岗位，按照分工做好本职工作，上岗期间不干私活，不乱串岗位，不私自外出，不在工作期间闲聊。 | 5分 |  |
| 保持餐台整洁卫生，饭菜供应、碗筷补充及时。 | 5分 |  |
| 就餐期间服务人员要做好巡查，及时发现各个角落的问题，及时打扫餐桌，补充桌上调料、牙签、餐巾纸等。 | 5分 |  |
| 原、辅料管理（5分） | 注意产品保质期管理，生熟食分区分类保管，标注清晰明确。 | 5分 |  |
| 能耗管理（10分） | 落实专人负责水、电、煤气等能耗管理，并制定和落实相关节能措施，总体节能率达到3%以上。 | 5分 |  |
| 做好财产物资管理，无财产物资外流，人为损坏和偷盗等现象发生。 | 5分 |  |
| 合计总得分： |

**备注：1.考核由考核小组进行评分，以90分为基准分。80分≤评分＜90分扣500元，70分≤评分＜80分扣1000元，＜70分扣1500元，扣款作为当月的违约金，从成交人当月的服务费中直接扣除。**

**2.服务质量考核每月进行一次，作为每月度付款的依据。**

**3.以上考核办法为初稿，以最终签订为准。**

**六、其他要求**

**1.报价要求**

1.1报价内容包含：完成本项工作所需的人员工资（不得低于宿迁市目前最低工资标准）及节假日加班费等补助和福利费、劳保用品（包含但不限于手套、口罩、抹布、围裙、毛巾、帽子、鞋子等）、假日值班、培训、统一服装(四季，每季不少于2套)、胸卡、人员社保等保险、人身安全保险和意外伤害险、员工餐费、清洁用品、利润、税金等政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任以及完成磋商文件规定的工作所涉及到的一切相关费用。

1.2供应商报价时应充分考虑所有可能影响到报价的因素，一旦评标结束最终成交，单价将包定，不予调整。如发生漏、缺、少项，都将被认为是成交人的报价让利行为，损失自负。

**2.服务不当的处罚措施**

2.1成交人在服务期间因碗筷、餐盘清洗不干净被投诉的，支付违约金20元/次；

2.2成交人在服务期间因食物中有异物被投诉的，支付违约金50元/次；

2.3成交人在服务期间因未统一着装、规范着装的，支付违约金20元/次/人；

2.4用餐过程中如有因地面湿滑等造成人员摔倒支付违约金100元/次，造成人员伤害的由成交人承担相应责任。

2.5成交人服务期间，发生食品安全事故的，由成交人依法承担相应法律责任。

**3.其他注意事项**

3.1食堂易耗材料（包含食品袋、餐盒、抽纸、洗手液、垃圾袋）及厨房用具（锅、碗、盆、砧板、刀具、勺子、铲子等）由采购人提供。

3.2疏通下水道、清洗烟道等物品清洗由采购人负责。

3.3为保证安全及便利，采购人可提供代餐服务，按采购人标准就餐，工作餐费（其中早餐5元/人、中餐15元/人）由就餐人员自行缴纳。

3.4成交未按合同约定的质量要求提供服务，不能完成合同或经采购人指出问题成交人拒不整改或整改不符合要求时，采购人有权终止合同，采购人可以按照评审报告推荐的成交候选人名单排序，确定下一候选人为成交供应商，也可以重新开展政府采购活动。由此造成甲方的直接损失和间接损失，采购人有权要求乙方赔偿，可从余款中扣除并可提出索赔要求。成交人因故被终止合同后，成交人的在职服务人员均须接受采购人管理并保证在岗满足采购人用餐需求直至新单位进场完成交接工作，在此期间发生的费用由成交人负责。

3.5选派的人员必须经过正规的管理培训，无违法犯罪记录。

3.6有关服务工种的人员，必须按国家规定具备相关工种的上岗证和“健康证”条件，并按国家有关部门规定，定期体检且有年审合格记录。

3.7成交人除应为本项目的员工提供必要的劳动保护条件并支付员工工资和缴纳正常的社会保险外，还应为其办理服务时的人身安全保险和意外伤害险，服务人员在合同期限内发生的一切安全责任事故均由成交人自行负责（保险种类由成交人自行选择）。

3.8成本控制

（1）成交人应根据采购人工作餐预算标准，严格控制每月菜品成本并科学合理制定每周早中餐菜单，采购人据此进行采购相关食材。成交人有权对采购人采购的食材的质量及成本控制提出意见和建议。

（2）成交人可以根据食材（包括蔬菜、水产品及肉制品等）全年价格波动情况，在保证全年成本核算不超支的基础上提出月度或月份成本方案，报采购人同意后实施。

（3）食材验收由采购人指定人员和成交人行政总厨共同进行，采购人主要负责数量及价格，成交人主要负责质量及价格，菜品质量不合格成交人须当场退回，价格偏高也须当场向采购人提出。

**七、****履约验收**

1.验收标准：按磋商文件、考核办法及乙方的响应文件及相关承诺。

2.验收方法：甲方按月对乙方的履约情况进行考核。

**八、采购标的需实现的功能或者目标，以及为落实政府采购政策需满足的要求。**

采购本国货物、工程和服务

政府采购应当采购本国货物、工程和服务，但有《中华人民共和国政府采购法》第十条规定情形的除外。