**第四章 采购需求**

项目属性：服务类项目

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

本项目不接受进口产品。

**一、项目概况**

（一）项目简介

1、食堂服务面积约1100平方米，就餐人数约200人，按照采购人的作息时间按时为职工提供三餐服务，并无条件保障周末、节假日、临时加班、集中加班、公务接待以及会议培训等工作用餐（不限早、中、晚餐），采购人不另行支付额外费用。

2、投标人应成立专业团队对食堂提供加工、服务和管理，配备服务人员不少于11名，其中领班1人、厨师2人、面点师2人、服务员4人、辅助工2人（领班不超过52周岁，其他人员不超过50周岁），投标人应承诺和所有服务人员签订劳动合同，并按照法律规定缴纳社保，同时告知服务人员供应商与招标人的关系。

3、按照采购人单位食堂管理规范，开展食品加工工作，确保食品安全和饭菜质量；做好食堂卫生工作，提供干净、整洁的就餐环境；规范使用各类设备设施，建立健全安全生产制度和防火、食物中毒、停水停电等应急预案，防范安全生产事故发生，保证正常就餐秩序。

1. 付款方式

合同签订且在收到供应商发票后10个工作日内，支付合同价款的10%作为预付款；剩下价款按月支付，具体付款金额=剩余价款/服务期限（24个月），支付时间为每个月16日-30日之间支付上个月（指上月16日-本月15日）的月进度款。（甲方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：1、在签订合同时，乙方明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，甲方可不适用前述规定；

2、每次付款前乙方提供服务人员工资支付台账、服务质量标准考核表且乙方需提供相对应金额的符合税法规定的票据，否则甲方有权拒绝付款。

3、①考核扣款包含违约金、乙方对甲方的赔偿金等。②考核检查标准按照本项目竞争磋商文件要求执行。

4、按上述公式折算的支付金额在每月结束后收到供应商发票后10个工作日内由甲方向乙方支付，如遇假期顺延至工作日。

5、如有服务内容变动，根据人数的变化，扣减（增加）相应的费用，人数变化应经甲方同意。

6、付款时乙方须向甲方提供发票及费用明细，加盖公章或发票专用章。

7、甲方支付合同总金额费用外不再承担其他任何费用，乙方员工的薪金、福利、休假日补贴、加班费用等由乙方付给，与甲方无关。

8、因工作需要，乙方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、晚餐），甲方不另行支付费用。

9、乙方服务期间，因乙方人员操作不当等原因造成的维修费用、损失等由乙方负责。

（三）服务期：2年（2025年10月 日—2027年10月 日）

（四）服务地点：采购人指定地点。

（一）采购清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 单位 | 数量 |
| 1 | 宿迁市市场监督管理局食堂服务外包 | 项 | 1 |

（二）食堂服务具体需求

1、每日餐数：早、中、晚餐及会议、培训等工作餐，并无条件保障周末、节假日、临时加班、集中加班以及公务接待、培训工作餐（采购人不另行支付服务费用）。早餐提供粥（汤）类两样，小菜四样，面点含包子、千层饼、馒头、蒸饺、馅饼等（一周内除包子外基本保障不重复），蒸（煮）五谷杂粮、鸡蛋、面条等；中餐提供三荤三素；晚餐参照早餐；一周内菜品基本保证不重复。

2、就餐方式：堂食。

3、就餐规模：1个食堂

4、人员要求

**★**（1）供应商人员配备

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目岗位 | 人员 | 备注 |
| 领班 | 1人 | 不超过52周岁。 |
| 厨师 | 2人 | 提供身份证明、**厨师证、**健康证和无犯罪记录，不超过50周岁。 |
| 面点师 | 2人 | 提供身份证明、**面点师证、**健康证和无犯罪记录，不超过50周岁。 |
| 服务员 | 4人 | 身份证明、健康证和无犯罪记录，不超过50周岁。 |
| 辅助工 | 2人 | 身份证明、健康证和无犯罪记录，不超过50周岁。 |
| 总计 | 11人 |  |

**★注：供应商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和劳动争议均由供应商自行负责，同时告知服务人员供应商与采购人的关系。供应商发放服务人员的工资不得低于宿迁市最低工资标准（承诺函格式自拟，未提供承诺函作无效标处理）。**

（2）人员素质要求

基本素质要求：政治清白、身体健康、品德端正、精干、高效、专业、敬业。

1）领班：年龄不超过52周岁，熟悉食堂管理相关法规，并能规范组织管理服务工作，知识面广，专业技能熟练，有较强的组织领导能力和协调能力。项目实施过程中，采购人有权更换不合格的项目负责人。

**★注：此项供应商须提供项目负责人（领班）健康证、身份证原件复印件，否则作无效标处理。**

2）其他人员：平均年龄 50周岁以下，有吃苦耐劳精神，责任心强。

注：1.以上除项目负责人，其他人员获采购人认可后方可进场。所有人员均须有健康证，无重大疾病和传染病。以上人员均无犯罪记录，未受过刑事处罚，未有相关法律纠纷。2.如因成交供应商工作人员疏忽或失职造成人员伤亡、贵重物品被盗、毁坏或发生重大安全事故，成交供应商承担一切赔偿责任。履约期间，如若发生供应商的工作人员工伤或其他第三方造成人身伤亡事故，均由成交供应商负责，与采购人无关。3.所有服务人员的人员工资不得低于宿迁市最低工资标准。

5、日常管理要求

（1）统一着装，挂牌上岗，仪表整洁规范。

（2）有明确的值班制度和交接班制度，工作有记录。

（3）制定管理处内部管理制度、考核制度和培训制度。

6、服务内容

（1）按采购人单位作息时间，按时为职工提供早餐、中餐、晚餐服务，并无条件保障周末、节假日、临时加班、集中加班以及公务接待工作餐。

（2）按照单位食堂管理规范，开展食品加工工作，确保食品安全和饭菜质量。

（3）做好食堂卫生工作，提供干净、整洁的就餐环境。

（4）规范使用各类设备设施，建立健全安全生产制度和防火、食物中毒、停水停电等应急预案，防范安全生产事故发生，保证正常就餐秩序。

7、服务要求

（1）成交供应商须遵守《中华人民共和国食品卫生法》及相关法律法规，制定严格食品安全及管理规章制度并落实执行，每周五下午将拟定下周菜谱提交采购人审核，并严格按照单位审核过的菜谱执行。

（2）成交供应商根据采购人定额标准从阳光直采平台采购，采购物资到货后，成交供应商需要对食品安全情况验收签字，由其保证菜品质量及数量。成交供应商验收签字，表示认可食品安全，由此产生的食品安全责任由成交供应商负责。

（3）成交供应商须规范使用、布置、保管和保养食堂内的设施设备，但无权外借、变卖。因成交供应商工作人员人为造成的设施设备损毁须按原价赔偿。成交供应商自备的设备设施须向采购人备案。合同结束，供应商应按照接管清单将原物返还给采购人。

8、服务质量要求：应符合餐饮服务行业相关标准及采购人要求。

9、其他要求

（1）本项目只含有管理服务内容。食堂物品采购、水电及燃气费均由采购人承担。

（2）本项目采购人有权全程参与成交供应商管理，对成交供应商的管理和服务进行日常监督。成交供应商需加强工作人员管理，杜绝人为损坏公物和偷窃现象发生，一经发现以一罚十，罚金直接从当月服务费中扣除。

（3）采购合同签订后7天内，成交供应商须按照采购合同及响应文件将项目组人员配备到位，否则采购人有权取消其成交资格。

（4）成交供应商需与所有聘用人员签订合同，明确双方权利和责任。

（5）本项目采购人有权要求成交供应商在7天内调换不合格的员工。

（6）保障服务人员的合法权益，采购人就本项目对成交供应商是否按时足额发放工资进行监督。每次付款前，成交供应商须向采购人提供服务人员工资支付台账、服务质量标准考核表，否则不予支付。

（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 | 应符合餐饮管理行业相关标准。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 | 对采购人的投诉在1小时内答复处理。 |
| 满意度调查 | 每月进行满意情况测评，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供应商负责。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）考核办法

1、考核内容

（1）考核内容：服务满意度考核和服务质量考核两种方式。

（2）考核种类：试用期考核、临时考核、月度考核。

2、考核主体

考核主体由甲方组成的考核小组和相关人员共同组成。

3、服务满意度考核

（1）试用期考核

在乙方两个月试用期结束后，根据实际情况，甲方可以对乙方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，由甲方组织，投票人员为甲方在编人员及编外人员。乙方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90分，责令乙方在1周内进行整改。整改完成后，由甲方对乙方进行整改考核，考核满意度（包括满意和基本满意）仍低于90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90分及以上的，乙方继续服务。

4、服务质量考核（月度考核）：原则上每月由甲方考核小组对乙方进行月度服务质量考核。

 服务质量标准考核表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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。每发现一次/天缺一人扣1分。 | 8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，每缺少一项制度扣0.5分。 | 2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。每发现违反一次扣0.5分。 | 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。每发现违反一次扣1分。 | 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。每发现违反一次扣0.5分。 | 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。每发现违反一次扣0.5分。 | 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。每发现违反一次扣0.5分。 | 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。 | 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。每发现违反一次扣0.5分。 | 3分 |  |
| 餐厅地面，墙壁无污物。每发现违反一次扣0.5分。 | 2分 |  |
| 菜肴质量（30分） | 早餐、中餐、晚餐菜肴质量、数量达到标准要求。每发现违反一次扣1分。 | 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。每发现违反一次扣5分。 | 5分 |  |
| 菜肴新鲜，色泽，口味好，无过期及腐烂变质的食物。每发现违反一次扣1分。 | 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。每发现违反一次扣1分。 | 5分 |  |
| 菜肴品种齐全，营养搭配合理；油及其他调味品用量控制合理。每发现违反一次扣0.5分。 | 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。每发现违反一次扣0.5分。 | 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。每发现违反一次扣1分。 | 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，不乱窜岗位，不私自外出，不在工作期间闲聊。每发现违反一次扣1分。 | 5分 |  |
| 保持餐台整洁卫生，饭菜供应、碗筷补充及时。每发现违反一次扣1分。 | 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。每发现违反一次扣1分。 | 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。每发现违反一次扣0.5分。 | 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。未达标扣5分。 | 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。每发现违反一次扣1分。 | 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，每分扣300元，70分≤评分＜80分，每分扣600元，＜70分，每分扣1000元，扣款作为当月的违约金，从乙方当月的服务费中直接扣除。2、服务质量考核每月进行一次，作为每月付款的依据。3、连续三次考核分值低于80（不含）分的，招标人有权解除合同。4、考核方案每季度可以调整一次，招标人提前告知乙方，并于下季度实施。

**三、项目实施方案要求**

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。

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、制度管理方案：供应商提供管理规章制度、制度执行标准、奖惩制度、考核制度等内容，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。

7、设备管理及仓库要求：根据厨房现有设备定摆放，安排专人负责使用和管理，不应用作与加工制作食品无关的用途，定期检查，及时排除隐患。冷冻、冷藏设施设备应有明显的标识，做到定期除霜、清洗，检验温度；根据食品贮存条件，设置相当的食品仓库和存放场所，仓库环境整洁，防鼠、防尘、防虫，并与有毒、有害污染源有效隔离。温度控制在合理的范围内。

8、应急服务处置预案：

（1）当食堂一量发生食物中毒及疑似食物中毒事件，并将中毒人员15分钟内送医院救治，食堂应立刻停止伙食供应，并封存导致食物中毒及可疑导致食物中毒的食品，保护现场，立即向采购人及相关部门进行报告。

（2）断水、断电、断气的情况处理：及时找明原因，通知维修单位及时组织修理，并通知就餐人员延迟就餐时间。

（3）发生火灾时，及时报警并组织疏散人员，利用现有消防器材在保证自身安全的情况下进行自救，并保证消防通道的畅通。

（4）防偷防盗：通过人防和技防杜绝偷盗事件的发生。安装符合条件的监控系统，24小时录像，专人负责系统的使用和维护。

**四、其他要求**

（一）报价要求

1、本项目不接受备选的响应方案或有选择的报价，只允许有一个报价。响应报价应包括：服务本身、人工费、差旅费、服务费、税金以及交付使用过程中涉及到的其他一切费用。

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

（二）服务不当的处罚措施

1、成交供应商在服务期间因碗筷、餐盘清洗不干净被投诉的，支付违约金 20 元/次；

2、成交供应商在服务期间因食物中有异物被投诉的，支付违约金 50 元/次；

3、成交供应商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；

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供应商承担相应责任。

5、成交供应商服务期间，发生食品安全事故的，由成交供应商依法承担相应法律责任。

（二）合同签订

本项目服务合同一年一签。一年期满后，采购人预算落实且对供应商考核合格，则续签下一年合同，如考核不合格或者预算取消、未落实或需求取消，则采购人有权不再签订下一年度服务合同。）

（三）其他注意事项

1、成交供应商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后成交供应商拒不整改或整改不符合要求时，采购人有权终止合同。由此造成采购人的直接损失和间接损失，采购人有权要求成交供应商赔偿，可从余款中扣除并可提出索赔要求。成交供应商因故被终止合同后，成交供应商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供应商负责。

2、选派的人员必须经过正规的管理培训，无违法犯罪记录。

3、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。

4、成交供应商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供应商自行负责（保险种类由成交供应商自行选择）。

5、成本控制

（1）成交供应商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晚餐菜单，采购人据此进行采购相关食材。成交供应商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）成交供应商可以根据食材（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供应商领班共同进行，采购人主要负责数量及价格，成交供应商主要负责质量及价格，菜品质量不合格成交供应商须当场退回，价格偏高也须当场向采购人提出。