**采购需求**

**本项目采购标的的所属行业：餐饮业**

**一、商务要求：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **条款名称** | **具体要求内容** |
| 1 | 付款方式 | 采取按年支付的方式，成交人每年向采购人一次性付清该年全部费用（包含食堂承包费用和便民超市租赁费用），首次支付于合同签订之日起7日历天内完成，后续支付于每年对应日之前完成。 |
| 2 | 服务地点 | 采购人指定地点。 |
| 3 | 服务期限 | 自合同签订之日起3年。 |

**二、项目概述**

1.园区食堂：圆梦新区汽车零部件产业园位于圆梦新区环城东路，毗邻雷萨股份有限公司，占地354亩。园区建筑面积约19.46万㎡，单体厂房15栋，食堂位于综合楼一层，面积约1010㎡，其中：食堂操作间约440㎡，就餐区域约500㎡，设有1个包厢约70㎡。另设便民超市2间约140㎡。

2.相关餐厨设备及水电气设备、排烟、洗消等设施由采购人提供，在经营过程中如需增加设备由成交人提交申请并自行购买（碗、筷、勺、餐盘属低值易耗品，需成交人自行采购并实时补充）。现有的灶具及桌椅等设备成交人应保护完整，损坏应及时修复或更换，承包经营结束后，除正常损耗外，其它物件应保持完好。

3.就餐时间：具体就餐时间由采购人安排实行，成交人无条件配合；如遇自然灾害或其他应急事件，成交人无条件服从采购方要求，全天候安排人员上班，应对自然灾害或应急事件的供餐保障。暂定就餐时间：早餐：6:30-9:00；午餐：11:00-13:00；晚餐：17:00-18:30。节假日可自行安排营业时间，但需提前1日进行公示。

4.服务期限：自合同签订之日起3年。

**5.禁止转包约定：供应商投标时必须承诺，未经采购人同意成交人不得以任何方式将本项目转包分包给他人经营，如发现转包分包，采购人有权不予退还履约保证金并保留追究成交人法律责任的权利（响应文件中提供承诺函，格式自拟，并加盖供应商公章）。**

6.成交人成交后，合同签订前需缴纳履约保证金人民币贰万贰仟元整（¥22000.00元）（只接受转账），合同到期无违约欠费或罚款后无息返还。

7.食堂承包费用第一年为人民币叁万元整（¥30000.00元）；第二年起每年伍万元（¥50000.00元/年），该项为固定费用。

8.便民超市租赁费用底价为每年人民币3万元整（¥30000.00元/年），该报价作为商务评分依据。

9.食堂外围公共区域物业服务费为0.8元/㎡·月，由成交人与物业服务公司另行签订协议并承担相关费用。

三、项目服务要求

（一）食堂经营要求

1.资质要求

供应商须具备食品经营许可证（有效期内），具有独立法人资格。

2.食堂的伙食供应及日常管理要求

（1）餐厅全天膳食供应。

（2）食堂内食品卫生安全、各类设备设施管理。

（3）园区内的商务接待就餐。

（4）其他与膳食供应管理及食堂管理相关的业务。

3.食堂经营要求

成交人需以优质服务、低廉价格、优良品质为经营理念开展服务。早餐应保证营养均衡、种类丰富；每日午餐荤菜不得少于3种，荤炒不得少于4种，素菜不得少于3种，需提供免费汤水，且保证工作日5天每日菜品不重复。严禁使用预制菜品。

包厢用餐：先制定菜谱，标明价格，价格合理，按照既有菜谱，随时保证供应。

4.采购人有权对餐饮价格及经营利润进行评估及监管，对于未依照要求经营的成交人，采购人将严格落实考核制度。如出现重大食品安全事故，将立即解除合同并不予退还履约保证金。

5.经营地点属于成交人管理范围，需保证经营区域卫生整洁。工作人员要遵守餐饮法规以及采购人管理规定，加强员工管理，提供优质服务，不得与采购人职工发生争吵或冲突，如发现违规者，采购人有权视情节提出处理意见。成交人项目负责人在就餐时段需在岗值班。成交人需办齐工作人员健康证，费用由成交人支付。

6.成交人需严格遵守《食品安全法》、《食品安全法管理条例》、《餐饮许可管理办法》、《餐饮服务食品安全监督管理办法》等规定规范餐饮服务管理，承包经营期间食堂相关安全管理责任及安全事故赔偿责任均由成交人承担（包括但不限于食品安全、消防安全等）。

7.食堂场地及食堂附属设备、设施为采购人所有，成交人有权使用，所有物件在合同签订时进行移交验收交付使用，成交人要保证设施及设备安全，对设施、设备进行定期维护保养以保障正常使用，使用期间人为损坏需照价赔偿。产生的生活垃圾、厨余垃圾等自行处理，带离园区。在经营期间，水、电、燃气、物业费用自理（含综合楼一层公共卫生间水电费），并负责水电气及工作场所的安全管理，保证安全使用和合理节约能源，成交人按期支付水、电、燃气费。食堂内部和周围清洁要及时，清洁费（含排污/垃圾清运）由成交人自行负责。

8.成交人独立经营，自负盈亏，食堂工作人员由成交人自行聘用,人员经费自理。食堂管理人员须与成交人有合同关系。成交人与采购人以外的单位和个人所发生的债权债务均与采购人无关。成交人法定代表人或委托代理人每周到食堂督查工作不少于一个工作日，项目负责人每周在岗不少于6日，且必须参加午餐售卖环节；同时采购人派人随时监督食品原料的使用、加工、售卖整个过程。成交人独立承担一切民事责任和食品及消防等安全责任。营业期间一切与经营相关的物资、材料及人员费用均由成交人承担。采购人有权要求成交人调换不符合标准的物资、材料和不适合岗位职责的工作人员，以保证食堂正常就餐和食品安全。

9.因成交人违反食品安全法造成人员食物中毒的，由成交人全权负责并承担法律责任。整个食堂的卫生安全、就餐环境必须达到安庆市市场监督管理局等主管单位制定的标准，采购人有权监督，并定时检查。经营期间所需原材料由成交人自行采购，成交人按要求落实进出货台账和每日餐饭菜留样等各项制度，日常各项台账需按时完成，留存时间至少12个月。

10.成交人需满足职工就餐、招待就餐、重大突发事件的餐饮供应，需提供完整的管理方案及专业中餐厨师团队负责进驻本项目，必须按照本项目需求合理配备厨师、勤杂、服务等人员，满足本项目食堂运营要求。聘用人员必须符合《中华人民共和国劳动合同法》要求以及行业规范，如发生用工纠纷、安全责任等由成交人自行负责。所有工作人员需持有健康证上岗，卫生检疫、体检等费用均由成交人自理。成交人应在提供服务前向采购人提供上述人员的身份证、健康证等相关证明材料，并在采购人处登记备案。成交人需保证菜肴品种多样、色香味俱全，周期性变换菜式、口味；面点、西点多样化、口味佳、有特色；饭菜价格平价；特色餐饮应为受大众欢迎的名小吃：米线、牛肉面、卷饼、沙拉、寿司、汉堡等，品类需经采购人认可。招待就餐菜肴需具有徽菜特色，并使用小锅加工。

11.餐厅各窗口消费终端均可自由刷卡消费，支持现金、支付宝、微信扫码等支付方式，职工餐卡系统由成交人提供。

12.亏损退出机制

12.1若成交人已采取菜品结构调整、成本优化、营销推广等合理措施仍无法改善经营状况，出现经营亏损申请提前终止合同，需提前90日向采购人提交书面退出申请。

12.2采购人收到退出申请后，有权启动应急采购程序重新选定供应商，成交人须配合过渡期（不超过30日）的临时托管；

12.3成交人选择主动退出的，须按未履行合同期剩余金额（食堂承包费用）的20%支付违约金。若实际损失高于违约金金额，成交人需对差额部分承担赔偿责任。

13.成交人应自合同签订之日起5日内为食堂投保公众责任险、食品安全责任险及雇主责任险。

14.采购人每季度组织相关人员对食堂卫生状况、菜品质量、服务态度及菜品价格进行考核评分，年度考核为当年季度考核平均分。（考核评分表见附件）

（1）评定标准：得分在95分（含）以上为优秀；考核得分在90分（含）—95分（不含）的为良好，考核得分在80分（含）—90分（不含）的为合格，80分以下的为不合格。

（2）若季度考核不合格，采购人将向成交人发出限期整改通知书时，成交人应虚心接受意见，及时更正存在问题；若每年度出现季度考核分数连续2次不合格或累计3次不合格的，采购人有权无条件终止合同并不予退还履约保证金，一切经济和法律责任由成交人承担。

（3）年度考核为良好等级及以上，返还当年度40%食堂承包费用。

15.终止合同后的操作流程

15.1启动应急采购程序：采购人有权启动应急采购程序重新确定供应商，原成交人须配合过渡期（不超过30日）的临时托管。

15.2费用清算：原成交人需在临时托管结束后15个工作日内配合完成未结算费用（包括但不限于服务费、欠费、充值卡余额）的清算工作。

**16.过渡期临时托管约定：供应商投标时必须承诺，当采购人启动应急采购程序时，配合过渡期（不超过 30 日）的临时托管（响应文件中提供承诺函，格式自拟，并加盖供应商公章）。**

17.成交人应加强食堂管理，采购人有权对食堂管理不善进行经济处罚，食堂管理检查处罚标准如下（以现场拍照或视频作为处罚证据）

|  |  |
| --- | --- |
| **食堂监管内容** | **经济处罚****（单位：元）** |
| **伙****食****质****量** | **米****饭** | ①过硬、夹生、粘连、有异味、分量不足 | 100 |
| ②稀饭过稀过稠、有异味 | 200 |
| **主****食****品****种** | ①打碱过大、过小、花碱（经查不属于面粉质量问题） | 50 |
| ②味过咸过淡，成型不美观、蒸点未蒸熟、未发起、粘连、穿底；煎烙类煎糊；油炸类炸糊；臊子过凉，调、配料不全，粉、面未烫透；稀食品种浓度未达到标准 | 100 |
| ③食品熟重、馅心量不足等，投料不规范，成型不美观 | 100 |
| ④供餐菜品种少于10种，早餐品类少于5种 | 200 |
| **菜****肴** | ①成品菜过咸、过淡、过生、过烂、过硬、有糊味、异味、黑芡等 | 200 |
| ②主辅料投料不标准：总重量不足；总重量达标，但肉量不足；原料搭配不合理 | 600 |
| ③品种单一：每周更换15%的菜谱及推出2-3道新菜，少于此标准的 | 1000 |
| ④味型单一：无其他味型窗口，每日更新菜肴少于2味 | 600 |
| ⑤售卖有变质、变味、过期的主食、菜肴、食品、饮料等 | 5000 |
| ⑥剩肉未重新加热、未热透即售卖 | 1000 |
| ⑦原料加工成型不标准：丁、丝、条、块、片、段不标准，大小不一、薄厚不均、有连刀现象 | 200 |
| ⑧菜品没有当餐倾倒、存在隔夜成品菜品 | 1000 |
| **服****务****质****量** | **服****务****态****度** | ①缺乏文明用语，以生硬和不耐烦的语气对待职工 | 200 |
| ②表情冷漠，无微笑服务，不使用普通话。 | 200 |
| ③递接物品未轻拿轻放，动作粗暴 | 200 |
| ④开餐时出现擅自离岗，提前打烊，聊天玩手机等现象 | 600 |
| **服****务****措****施** | ①打人情饭,价牌不清，标价与售价不一致，打卡不准（多打、少打） | 600 |
| ②售饭菜肴存在脱销现象； | 600 |
| ③管理人员对职工提出的意见回复不及时（当天） | 600 |
| ④管理人员对投诉的问题未采取有效措施进行解决或措施不力，未能解决 | 1000 |
| ⑤管理人员工作方法不当，对现场投诉问题处理不妥导致再次投诉 | 1000 |
| ⑥未经批准，擅自停餐； | 终止合同 |
| ⑦开餐时在饭菜数量供应不足的情况下，未及时采取有效措施加以解决 | 1000 |
| ⑧售卖已凉的食品且加热措施不力 | 400 |
| ⑨餐具回收不及时，餐桌不洁,就餐时餐具不够或餐具上有明显水渍等 | 200 |
| ⑩出现私人物品丢失现象，安全工作不到位 | 100 |
| **卫****生****质****量** | **异物问题** | ①售卖的主副食品种里面有如下异物：菜虫、毛发、各种老叶、黄叶杂草碎屑等 | 200 |
| ②售卖的主副食品种里面有如下异物：蚂蚁、飞蛾；沙粒、毛发；包装盒、包装袋、纤维绳等 | 400 |
| ③售卖的主副食品种里面有如下异物：细铁丝；清洁球、苍蝇、蜗牛、甲壳虫等 | 600 |
| ④售卖的主副食品种出现：异味、变质、腐烂等 | 5000 |
| ⑤售卖的主副食品种里面有如下异物：钉子、螺丝、玻璃等 | 8000 |
| ⑥售卖的主副食品种里面有如下异物：烟头、创可贴、蟑螂等 | 5000 |
| ⑦被证实因食品不洁引起进餐者身体不适等 | 10000 |
| ⑧发生食品中毒事件 | 扣除100%履约保证金，终止合同 |
| **个人卫生** | ①员工穿戴不规范，工作服不洁，未按规定佩戴健康证上岗 | 200 |
| ②抓面、拌菜等未用筷子或一次性手套；售卖时未戴一次性手套 | 600 |
| ③售卖人员在售卖过程中有不卫生的举止；对着售卖的食品打喷嚏、言谈说笑；食物落地后捡起继续售卖；直接用手接触入口的食品和餐用具等；在客人面前吃东西、抓头皮瘙痒、掏耳朵、抠鼻孔、剔牙、伸懒腰、打哈欠 | 600 |
| ④食物、食品打包盒、碗、筷子、勺子落地后捡起继续使用。 | 600 |
| **餐用具卫生** | ①筷子不洁、老化、发黑、发霉未及时更换，调料品用具不洁 | 600 |
| ②餐具未按规范洗净、放进洗碗机高温消毒、保洁，有积水、有消毒水味等 | 600 |
| ③使用非食品包装袋包装食品或用食品包装袋反复包装食品 | 400 |
| **环境卫生** | ①餐厅地面及瓷砖未见本色；门、窗、门帘、玻璃、桌椅、操作台、电器等不整洁，有油垢 | 400 |
| ②室内有蜘蛛网、扬尘及卫生死角 | 400 |
| ③垃圾桶未及时清理干净、有异味（未加盖） | 600 |
| ④卫生间不清洁，无纸篓，有异味、污渍，地面有积水 | 400 |
| ⑤规定的门前三包区域不卫生、不整洁。 | 200 |
| **过****程****管****理** | **工作态度** | 每天备餐时，项目负责人、厨师长未将责任区供餐饭菜品种，以及清理清洁后的现场图片拍照传回公司微信群（重点拍照区域：锅台、水电气阀、售饭间、空调、大厅、操作间、切菜间、蔬菜存放间、操作台），每缺少一次处理一次。 | 200 |
| **原材料** | ①使用转基因油。 | 物资价格10倍 |
| ②购买“三无”产品。 | 物资价格5倍 |
| **人员配置** | 关键岗位：项目负责人、厨师长未与登记在册人员名单一致，每周出勤少于6日。 | 600 |
| **操作 过程** | ①在配菜过程中，菜篮混用，未按标准将净菜与原菜分篮使用。 | 200 |
| ②在制作过程中，将菜篮直接放置于地面，未离地摆放。 | 200 |
| ③制作完成的半成品未写上制作日期及到期日。 | 200/份 |
| ④当餐结束后，剩余菜品未按规定倾倒。 | 5000 |

18.如因成交人违约、考核不合格或被处罚导致食堂承包合同终止，便民超市租赁合同同步解除，相关责任和损失由成交人自行承担。

（二）便民超市经营要求：

（1）资质要求

成交人在便民超市经营前须具备合法营业执照。

（2）商品管理

商品种类：确保商品种类丰富，涵盖日常生活必需品，如食品饮料、日用品、办公用品等，满足园区员工基本生活与工作需求。定期根据园区员工反馈和销售数据调整商品种类，淘汰滞销品，引入新品。

商品质量：严格把控商品进货渠道，确保所售商品符合国家质量标准和食品安全要求。建立商品质量追溯体系，对每一批次商品的进货来源、检验报告等资料进行妥善保存，出现质量问题时能够快速溯源和处理。

商品陈列：商品陈列应遵循分类清晰、方便拿取、美观整洁的原则。设置明显的商品分类标识，如食品区、日用品区等，同一类商品按照品牌、规格等进行有序排列。保持货架丰满，及时补货，避免出现缺货、空架现象。

（3）服务规范

营业时间：结合工业园区企业的工作时间，合理设定营业时间，确保在员工上班前、下班后及午休时间能够正常营业，满足员工不同时段购物需求。若遇特殊情况需调整营业时间，应提前在超市门口及园区内显著位置发布通知。

员工服务：员工应统一着装，佩戴工牌，保持良好的形象和精神面貌。具备热情、耐心、周到的服务态度，主动为顾客提供帮助，解答疑问。熟练掌握商品知识和收银操作技能，提高服务效率，减少顾客排队等待时间。

售后服务：建立完善的售后服务体系，对于顾客提出的退换货要求，应按照相关法律法规和超市规定，及时、妥善处理。设立顾客意见箱或开通线上反馈渠道，主动收集顾客意见和建议，定期对顾客反馈进行整理分析，针对存在问题及时改进。

（4）价格管理

定价原则：遵循公平、合理、透明的定价原则，参考市场同类商品价格，结合超市运营成本，制定具有竞争力的价格。确保商品价格标签清晰、准确，一物一签。

促销活动：根据节日、季节等因素，定期开展促销活动，如打折、满减、买赠等，吸引顾客购买。促销活动应提前制定详细方案，明确活动时间、范围、规则等，并通过超市公告、园区内宣传等方式向顾客进行广泛宣传。

（5）卫生与安全

环境卫生：保持超市内部环境整洁卫生，定期进行清扫、消毒，包括地面、货架、收银台等区域。垃圾应及时清理，分类存放，定期清运，避免垃圾堆积产生异味和滋生细菌。

食品安全：严格遵守食品安全相关法律法规，加强食品储存、加工、销售等环节的管理。食品储存应按照要求分类存放，保持通风、干燥，防止食品变质、霉变。对于需要冷藏、冷冻的食品，应确保冷藏、冷冻设备正常运行，温度符合要求。

消防安全：配备必要的消防设施和器材，如灭火器、消火栓、烟雾报警器等，并定期进行检查、维护，确保其性能完好。制定消防安全制度和应急预案，定期组织员工进行消防安全培训和演练，提高员工的消防安全意识和应急处置能力。超市内严禁私拉乱接电线，严禁在非吸烟区吸烟，确保经营场所消防安全。

附件：

**圆梦新区汽车零部件产业园**

**食堂运营招标项目季度考核评分表**

**考核人： 考核日期： 年 月 日**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评分项目 | 序号 | 考核内容 | 得分（满分5分，5分为满意，4分为较满意，3分为一般，2分为不好，1分为很差） | 问题简述 |
| 卫生状况 | 1 | **员工个人卫生**（工作服、口罩、围裙、发鬓、手套等） |  |  |
| 2 | **饭菜卫生**（摆放台是否清洁卫生，无油渍、水渍等；饭菜有无异物、蚊虫等） |  |  |
| 3 | **餐具卫生**（消毒、卫生状况；碗、筷、餐盘无油渍，摆放整齐）  |  |  |
| 4 | **食堂卫生** 1.桌椅排列整齐无油渍； 2.餐具回收处是否及时清理，保持整洁；3.食堂整体清洁程度。 |  |  |
| 菜品质量 | 5 | 饭菜的分量  |  |  |
| 6 | 饭菜品种、荤素搭配  |  |  |
| 7 | 饭菜口味 |  |  |
| 8 | 菜品的更新频率  |  |  |
| 9 | 饭菜的新鲜程度  |  |  |
| 10 | 早餐供应品种、质量 |  |  |
| 服务态度 | 11 | 服务态度、言谈举止、礼貌用语 |  |  |
| 12 | 打饭是否一视同仁 |  |  |
| 13 | 打饭速度、责任心 |  |  |
| 14 | 饭菜是否供应充足  |  |  |
| 15 | 碗筷供应情况  |  |  |
| 16 | 汤水供应情况  |  |  |
| 菜品价格 | 17 | 荤菜价格  |  |  |
| 18 | 素菜价格  |  |  |
| 19 | 早餐价格  |  |  |
| 20 | 便民超市货物价格 |  |  |
|  | 21 | 总分 |  |  |