广州市规划和自然资源局花都区分局餐饮运营服务需求

注:本项目要求的指标中，标注有“★”的条款必须实质性响应（满足或优于），投标人要特别加以注意，必须对此作出响应，负偏离（或不响应）将导致投标无效。凡标有“▲”的参数不满足将导致严重扣分。

一、基本情况

广州市规划和自然资源局花都区分局位于广州市花都区迎宾大道5-1号。饭堂面积约300㎡,在职职工及其他工作人员约为500人。

二、采购项目内容

（一）采购预算

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 采购内容 | 最高限价（万元/年） | 入围数量（家） | 服务期 |
| 餐饮管理服务 | 60 | 1 | 自合同签订之日起一年，一年一签或服务期限未到，但结算金额达到投标人报价（合同签订金额），合同提前终止 |

注：采购项目内容不包含食材采购。

（二）用餐人数

服务对象为我局在职职工及其他工作人员约500人。

每天就餐人数：早餐约300人、午餐约350人。食堂用餐人数仅为暂估，供应商自行预计并承担经营风险。

就餐服务地点为：广州市花都区迎宾大道5-1。

（三）服务地点

广州市花都区迎宾大道5-1广州市规划和自然资源局花都区分局大楼4楼。

（四）服务范围

目前我局有一个食堂，中标人提供员工标准餐、接待餐等服务。

（五）服务时间（采购人可按需对就餐时间作适当调整）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **就餐人员** | **就餐时间** | |
| **早餐** | **午餐** |
| 员工 | 8:15-8:50 | 11:40-13:00 |

注：公休日、节假日采购人有需求情况需正常提供餐食。

（六）设施设备

采购人将为中标人提供仓库及食堂工作场地，现有货架、餐具、厨具、空调等设施设备经盘点后开列清单，提供给中标人使用，中标人必须妥善使用保管，至承包合同终止时如数退还采购人，如有人为损坏或丢失则由中标人赔偿。

三、项目内容要求

（一）运营方式：成交供应商负责餐饮管理，包括食物的烹调及样式口味管理、食物的安全管理、餐具的洗消等，中标人负责对向采购人食材供应商采购的一切食物原料、配料，把控食材质量及费用并根据要求负责承包食堂内务，按时完成采购人早、中两餐的开膳工作。

（二）依法经营，开展经营服务活动应符合《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国安全生产法》、国家食品药品监督管理局《餐饮服务食品安全操作规范》等法律、法规以及采购人的相关管理规定和要求。保障采购人就餐人员的合法权益，确保饮食安全卫生，提供优质的饮食服务。

（三）采购人按月度、年度分别对服务对象进行食堂服务质量的满意度调查（中标人可派人参与），内容包括食堂饮食卫生、质量、份量和工作人员的服务态度等。

（四）中标人按照国家的法律法规，与食堂工作人员签订劳动合同，办理各种社会保险手续，负责从业人员的聘用、培训（符合从事饮食业要求）、管理、卫生检疫、工作人员体检、伤残疾病等费用，提供工作必须品：工作服、帽子、口罩、手套、围裙、手袖、防水鞋等日常工作中必须使用的消耗品。

（五）中标人提供优质的饮食服务、维护饭堂日常运行及配合采购人的其他工作要求。日常运行维护项目主要包括：饭堂及周边的卫生保洁、垃圾分类及清运（费用由招标人负责）、协助招标人定期对饭堂设备进行保养检查、全力配合市场监督管理局等有关部门的检查等。

（六）食堂日常水、电、气等相关费用由招标人承担。食堂内设备设施正常使用下，同一品目且单次需要更新或维修保养费用由招标人承担。

（七）承包期内厨房设备正常维修和必须添置或需要更换之设备，由中标人提出申请，经采购人同意后安排落实，费用由采购人负担。

（八）中标人需按采购人要求建立相关管理制度规范、管理台帐，并落到实处。包括但不限于食品安全管理制度、各项工作规范、食品留样记录、应急演练记录、食品安全培训、清洁消毒记录、食品添加剂使用记录、厨房设备保养检查记录、垃圾分类处理记录等。

四、服务质量要求

（一）质量要求

1.严格按《中华人民共和国食品安全法》要求制作各种食品，做到食材新鲜、饭熟菜香，营养搭配科学合理。中标人在承包期间应注意保证提供每天每餐的质量、份量，菜式要经常更新，兼顾南北方特色口味及少数民族饮食习惯，品种要齐全，保证每餐有新鲜鱼/肉/禽/蛋、蔬菜等菜色供应，每天公示菜单。中标人应全力协助采购人实施服务对象安全营养膳食，认真完成采购人提出合理的其他膳食要求或开膳方式。中标人负责把控原材料、辅料必须具备相应的检验合格证明，检验、检疫验讫标志，肉品品质检验证明；同时，保证不使用过期食品，不使用散装原料，不使用非法生产的食盐。采购票据应当妥善保存，以备检查。

2.禁止使用不符合食用安全标准要求的食材。

3.中标人严格执行留样制度、留存食品必须做到早、午餐标签，留足数量（100克以上），每天饭菜按要求留样48小时，并做好记录以备查检。

4.采购人有权拒绝中标人使用已采购的不符合食品安全要求或者不符合采购人要求的食品，其损失由中标人自行承担。中标人也有权拒绝加工采购人要求的可能存在食品安全风险的食品。

5.采购人同意使用的食材，也不免除中标人食品安全责任。

（二）常规伙食标量

1.早餐品种须提供粥、粉面（1-2款）、豆浆、煮鸡蛋、肉包及糕点（3~4款）、油条、红薯、玉米等。

2.中餐至少应提供3菜/人，两个主荤（2选1）+两个副荤（2选1）+1个青菜+1个例汤，可供选择；中餐需设置一个粉面档口，供应粉面、水饺等面食。

3.中标人须每周更换菜单，替换量达20%以上。力求做到菜式多样化、搭配合理化、营养均衡化，同时根据季节的不同、节日等情况，在不另增加服务费的情况下，提供优质服务。

5.重大节假日的用餐安排，中标人应按采购人要求提供服务给予全力支持配合，对春节、中秋节需进行围餐服务的情况，端午节、冬至、元宵采用加餐、改善提升菜品等服务。

五、人员配备要求

（一）根据需要安排，但需保障食堂运营服务正常运转，确保服务质量和水平，尤其高峰阶段确保供应不断供、卫生清洁不间断、餐具更新要及时。配备人员持证上岗，须持有有效健康证（提供健康证复印件）。人员配备至少保证9人的团队，至少包括项目经理1名，厨师长1名、副厨2名（含点心师1人），厨工及洗消员3人、餐服人员2人（含餐饮主管1人）。必须持有有效期内的健康证，且厨师长具有二级或以上厨师证，形象良好相关人员要求五官端正、身体健康、肝功能正常、无传染病，无残疾。遵纪守法、品行良好，无违法犯罪记录。

六、服务总体要求

（一）在中标人服务过程中，采购人有权实施监督检查。

（二）中标人应建立食堂管理方案、组织架构、人员录用、操作规范、流程记录等各项规章制度，并报采购人审定。

（三）中标人各类岗位工作人员应统一服装，言行规范，戴口罩、戴工帽，不能在工作范围内、老人生活区和活动区域吸烟、喝酒。

（四）在服务合作过程中，采购人有权对中标人派驻人员进行岗位调配，对不能胜任或不符合业务要求的人员进行更换。

（五）用餐时间内饭菜温热，不得出现冷菜、冷饭现象，如因工作需要，需提前或延后就餐的，应由采购人提前两小时进行通知，中标人应配合并保证供应温热饭菜；在收到菜式口味不适合的意见后，中标人应根据采购人的要求对菜式作出调整，情况严重的，采购人有权要求中标人更换厨师。

（六）保证食堂内外环境卫生清洁。厨房、食堂餐厅及周边环境卫生，均由中标人负责。

（七）做好每天的食材验收工作，验收过程中须在送货单上进行签字确认，保证送货单上食材数量与实物一致，且须保障食材的新鲜度。并与食材供应商协调沟通，协助进行每月食材报销流程。

（八）负责收集肉菜安全合格检验等相关资料，并定期进行整理交采购人进行归档。

（九）严格执行食品安全法，搞好食品卫生，做好消毒工作，严防食物中毒跟食源性疾病。按照餐饮卫生要求和标准，落实48小时餐饮食品留样制度；若出现食物中毒，检验食物来源，经有关部门调查中毒原因是中标人的责任，中标人必须承担因食物中毒事故引起的所有费用。

（十）中标人指派专职人员管理食堂工作，做到问题和建议及时解决落实，建立配餐信息反馈制度，以书面形式征求关于配餐服务的意见，认真采纳合理建议。

（十一）采购人可根据实际工作需要，以书面形式通知中标人对服务人员和岗位进行调整。服务人员有以下情况之一的，采购人可随时向中标人书面提出更换要求，中标人应在7日内完成更换人员的工作，更换人员费用由中标人承担。

1.食堂工作人员未取得现时有效的健康证明文件；

2.违反采购人单位规章制度、业务规程或劳动纪律的；

3.失职、营私舞弊的；

4.有违法犯罪行为的；

5.工作能力不强，不服从指挥、工作安排的；

6.违反法律、法规规定其它情形的。

7.违反疫情防控相关规定的需立即换人。

（十二）做好防火、防盗，杜绝重大事故，并要定期开展做好员工的安全知识的教育和培训等。做好食堂消防安全工作。严防火灾，对所有员工进行消防安全知识培训，培训记录留存。

（十三）中标人应取得现时有效的《食品经营许可证》，所有食堂工作人员必须持有有效健康证，并将原件交采购人查验，复印件交采购人存档备案。员工保持良好个人卫生，生产经营食品时，应当将手洗净，穿戴整洁的工作衣、帽及口罩，配餐时戴手套操作；不得留长指甲、佩戴饰物，手部有外伤、工作期间有感冒、患有传染病的人员不得从事食品生产经营活动。

（十四）严把食品卫生安全关，认真遵守《中华人民共和国食品安全法》的各项要求，实行“规范操作，安全监督”机制。承包期间不得采购过期、腐烂、变质等食材，采购人一旦发现，对中标人予以警告、限期整改、赔偿损失。

（十五）遵守采购人规章制度，若有违反则按采购人的有关规定处理，中标人的工作人员在工作期间出现任何安全事故，无论是在院内外，均由中标人负责处理；如出现不可抗力的事故，则按国家有关条例处理。

（十六）中标人负责为膳食服务对象购买食品安全责任险。

（十七）疫情防控期间，中标人的工作人员须按养老机构疫情防控要求落实人员管理，并定期检测核酸，确保防疫防控安全，所需费用由中标人自行承担。

（十八）中标人必须严格执行职工食堂的相关规章制度、必须满足职工的用餐及接待需求，不得对外营业。

（十九）承包期内厨房设备正常维修和必须添置或需要更换之设备，由中标人提出申请，经采购人同意后安排落实，费用由采购人负担。

七、项目商务要求

（一）报价要求：

投标人负责人工成本，提供食品采购加工制作、出成品和就餐服务。报价作为本项目价格评审的依据。报价包括工作日内的人工费（含薪资、福利、社保等费用）、税费及一切不可预见的费用，投标人应自行增加项目正常、合法、安全运行及使用所必需但采购文件没有列明或包含的内容及费用，并在投标文件中加以详细说明。如果投标人在中标并签署合同后，在服务期出现的任何遗漏，均由投标人负责。合同执行期间不予改变，投标人应自行核算项目正常、合法运作及使用所必需的费用。

（二）服务期：

自合同签订之日起一年，一年一签或服务期限未到，但结算金额达到投标人报价预算金额时，合同提前终止。

（三）售后服务：

非采购人的人为原因而出现产品质量，由中标人负责，并承担因此而产生的一切费用。由于货物质量而造成采购人用餐人员发生食物安全事故的，中标人须承担全部责任。

八、退出机制

（一）中标人在合同终止后，按与采购人签订合同条款退出。中标人必须无条件配合采购人和下一任承包单位做好食堂各方面的交接工作，确保食堂工作平稳过渡，过渡期间为采购人提供正常的膳食服务，保证膳食质量。

（二）合同终止后，中标人提供其在承包期间添置厨房设备的数目和发票，如采购人需要则可以打折方式折旧给采购人，如采购人不需要则自行带走。

（三）中标人不得无故终止合同，须按质按量完成合同规定的各项工作内容，如中标人因客观因素确实不能履行合同，采购人有权提前与中标人进行解约事宜。

（四）中标人必须接受采购人的全程监督（服务、卫生、质量、安全等），并随时配合接受卫生、安全、消防和技术监督等部门的监督和检查。

（五）因中标人管理或工作失误，导致采购人蒙受经济损失或造成社会负面影响，或中标人违反合同规定的，除中标人赔偿采购人经济损失外，采购人将有权提前终止合同。

（六）在合同终止前后，中标人必须认真履行合同中的各项条款，直至采购人有下一承包单位进行服务为止，否则没收中标人最后一个月的服务费。

（七）中标人须严格按照国家劳动法律法规进行用工，在用工过程中产生的费用由中标人承担。中标人应做好工作人员的安全教育及安全措施，确保工作人员的安全，并购买工作人员的意外保险。中标人的工作人员在采购人工作范围内因安全措施不力、违反安全操作规程等原因造成的一切人身伤害及财产损失由中标人承担全部责任。

九、结算方式

（一）每月服务费采用费用包干方式，采购方不再支付其他费用。服务费用总额不超中标人投标金额。

（二）中标人凭有效发票和相关用餐记录、采购凭证等向采购人申请配餐服务费。

（三）其它要求：中标人如有要求采购人配合情况，应提前给予说明。因采购人是事业单位，故前款规定的付款时间为采购人向上级主管部门提出办理支付申请手续的时间（不含上级主管部门审核的时间），采购人在规定时间内提出支付申请手续后即视为采购人已经履行按期支付责任。

**报价评分要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **考核内容** | **评分标准** | **分值** |
|  | **技术评审内容** | **45分** |
| 管理服务方案 | 根据投标人针对本项目提供管理服务方案，如服务目标、服务措施、加工能力、日常管理方案、服务承诺等进行综合评审：  方案详细合理、科学、满足要求，承诺可实现目标最优得10分；  方案较详细合理、可行，满足要求，承诺可实现目标次之得6分；  方案不太合理，内容不详细，承诺可实现目标一般，得3分；  未提供方案不得分。 | 10分 |
| 膳食供应方案 | 根据投标人针对本项目需求提供的出品菜式、特色风味、明档品类设置、稳价保供、品质把控等方面进行综合评审：  菜式及出品方案完整、种类丰富，能充分满足大众口味的就餐需求，稳价保供措施好，得10分；  菜式及出品方案较完整，种类比较合理，能满足大众口味的就餐需求，稳价保供措施基本到位，得6分；  菜式及出品方案一般，种类一般，基本满足大众口味的就餐需求得3分；  未提供方案不得分。 | 10分 |
| 食品质量安全方案 | 根据投标人针对本项目需求提供食品安全质量保障方案，如食品安全制度、食品留样制度、管理记录等方面进行综合评审：  方案明确、详细合理、可行，并满足项目需求，得5分；  方案明确、基本合理、可行，基本满足项目需求，得3分；  方案不明确、无法满足项目需求，得1分；  未提供方案不得分。 | 5分 |
| 应急预案 | 根据投标人针对本项目服务提供突发事件应急预案，如停电、停水、食物中毒事故应急处理、消防事故应急处理、疫情防控等方面进行综合评审：  方案详细具体并具有针对性，内容详细，可行性强，得10分；  方案完整且具有一定的针对性，内容详细，可行性较强，得6分；  方案不完整，不具备针对性，的得3分；  未提供方案不得分 | 10分 |
| 处理业主投诉/反馈方案 | 处理流程及方案编制完整、合理、科学的得5分；  处理流程及方案编写较完整，较合理，较科学的得3分；  处理流程及方案编写一般的得1分；  未提供方案不得分。 | 5分 |
| 服务响应应急点 | 根据投标人服务响应应急点距离本项目所在地的实际距离进行评审  服务响应时效性强，距离在1公里以内到场的得5分；  服务响应时效性较强，距离在2公里以内到场的得3分；  服务响应时效性一般，距离在3公里以内到场的的得1分。  服务响应时效性一般，距离在3公里以上的不得分。  注：提供以下资料作为证明材料，无或缺项或未按要求递交证明文件的不得分：  （1）服务应急点证明文件（如场所租赁合同或产权证明或现有服务点的服务合同）  （2）响应时间相关资料作为参考依据（如：固定的服务点驾车时间地图截图）； | 5分 |
|  | **商务评审内容** | **45分** |
| 质量管理 | 1. 投标人通过食品安全管理体系认证，得1分； 2. 投标人通过质量管理体系认证，得1分； 3. 投标人通过环境管理体系认证，得1分； 4. 投标人通过HACCP体系认证，得1分； 5. 投标人通过职业健康体系认证，得1分。 6. 投标人通过诚信管理体系认证，得1分 7. 投标人通过标准化等级认证，得1分 8. 投标人通过社会责任管理体系认证，得1分 9. 投标人通过餐饮企业现场管理评价认证，得1分 10. 投标人通过五星或以上售后服务认证，得1分   **评审依据：投标文件中提供招标公告之日前所获得的相关资料：1）有效认证证书复印件；2）认监委网站查询结果截图佐证。不满足要求不加分。** | 10分 |
| 同类项目经验 | 供应商自2019年1月1日至今承担过的食堂餐饮服务项目经验：每提供一份得1分，本项累计最高得10分；  备注：附上合同关键页(含签订合同双方的单位名称、合同项目名称、项目金额与含签订合同双方的落款盖章、签订日期的关键页) 复印件作为同类项目经验证明资料。 | 10分 |
| 服务评价 | 依据上述提供的服务项目经验中，供应商提供的用户满意度评价证明材料评审：   1. 供应商每获得一个评价为优（好、满意、或相当于优的评价）的得1分。 2. 供应商每获得一个评价为良（较好、较满意，或相当于良的评价）的，得0.5分。 3. 无或其他不得分。   注：本项最高得6分。须与供应商提供的同类项目经验的用户一致，提供相关证明文件扫描件。不符合或未按要求提供的不得分。 | 6分 |
| 食品安全责任险 | 提供有效期内的食品安全责任险：   1. 食品安全责任险保额≥2亿，得3分； 2. 1亿≤食品安全责任险保额＜2亿，得2分； 3. 5000万≤食品安全责任险保额＜1亿，得1分。 4. 其他情况不得分。   提供有效期内的公众责任险额度：   1. 累计赔偿限额≥5000万元，得3分； 2. 3000万元≤累计赔偿限额﹤5000万元，得2分； 3. 1000万元≤累计赔偿限额﹤3000万元，得1分； 4. 累计赔偿限额低于1000万元的，不得分。   **评审依据：提供有效期内的投保单复印件及发票，否则不得分。** | 6分 |
| 服务团队 | 本项目拟投入的项目经理要求大专或以上学历，须同时具有高级餐饮职业经理人证书、餐饮服务相关的高级食品安全管理员证书或高级食品安全管理员培训考核合格证明的得2分，缺一不得分；  本项目拟投入的其他服务人员：   1. 具有三级或以上中式烹调师证书的每证1分，最高可得2分； 2. 具有三级或以上中式面点师证书的每证1分，最高可得1分； 3. 具有食品检验工或农产品食品检验员证书的每证1分，最高可得2分； 4. 具有餐饮服务相关的高级食品安全管理员证书或高级食品安全管理员培训考核合格证明的每证1分，最高得3分； 5. 具有三级或以上健康管理师证书的每证1分，最高可得1分； 6. 具有售后服务高级管理师证书的每证1分，最高得1分； 7. 具有内部审核员资格证书的每证1分，最高得1分   **评审依据：**提供相关证书复印件、对应人员在本单位投标截止之日前连续三个月的《社会保险参保人员证明》或单位代缴个人所得税税单，未提供不得分） | 13分 |
|  | **价格评分** | **10分** |
| 价格评分 | 价格分统一采用低价优先法计算，各有效投标人的评标价中，取最低价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：  价格评分=（评标基准价／评标价）×10分  评标价仅用于计算价格评分，中标金额以实际投标价为准。  注：价格得分最低为0分；若价格计算得分低于0分，该投标人得0分。评标价仅用于计算价格评分，中标金额以实际投标价为准。 | 10分 |