**第三部分 采购需求（项目技术规范和服务要求）**

**一、项目概述**

**标项一：**杭州市临平职业高级中学(临平技工学校)鼎湖校区

**1.基本情况：**

杭州市临平职业高级中学(临平技工学校)鼎湖校区食堂面积:两个食堂分别为临风食堂2楼为450平方,3楼为350平方;临欣食堂1楼为200平方。现有在校生人数:3600人左右,其中住宿生2500人左右；教职工:350人左右。该标项主要为：（1）学校内办公人员及学生提供早、午、晚、部分夜宵就餐等服务；（2）高三年级还需要提供星期六的早、中餐服务；（3）承担学校组织培训、调研、会议等就餐服务；（4）承担双休日各种社会性组织考试的工作人员、监考人员的就餐服务，每次200-500人不等；

 **2.人员配置：**

●1.招标人要求投标人人员配置不少于55人，年龄60岁以下；专职专岗，要求具有5年以上厨师工作经验，用工符合现有法律规定，企业对所有员工必须有统一着装（不同工种，不同着装）。

●2.管理团队具备有：国家职业资格高级及以上中式烹调师2名，要求具有5年以上厨师工作经验和职业技能鉴定中心颁发的国家职业资格三级及以上中式烹调师资格，三级公共营养师（国家职业资格三级）1名，高级面点师1名，拟派主要负责管理人员1名，合计5名及以上。

3.厨房各级任职人员有为师生服务的思想，身体健康，责任心强。

 4.所有员工需具备健康证，无犯罪记录证明。

**标项二：**杭州市临平职业高级中学(临平技工学校)邱山校区

**1.基本情况：**

杭州市临平职业高级中学(临平技工学校)邱山校区，建筑面积1500平方（分地上三层：一层为操作间、二层为学生就餐厅、三层为教职工及培训就餐厅），操作间设施设备齐全（含消洗间、蒸煮间、面点间、粗加工间、主副食库、冷藏间、操作间及上下运送行电梯等）。现有在校生人数:420人左右,其中住宿生300人左右；教职工:40人左右。该标项主要为：（1）学校内办公人员及学生提供早、午、晚、部分夜宵就餐等服务；（2）高三年级还需要提供星期六的早、中餐服务；（3）承担学校组织培训、调研、会议等就餐服务；

**2.人员配置：**

●1.招标人要求投标人人员配置不少于9人，年龄60岁以下；

●2.厨师要求3名（其中面点师1名，具有中式面点师证书；厨师长(兼管理者)1名会炒小灶，具有中式烹调师证书；厨师1名会炒小灶及大灶，具有中式烹调师证书；

●3.切配工作人员3名，清洗人员2名，蒸煮人员1名；

 4.所有员工需具备健康证，无犯罪记录证明。

**二、投标须知：**

1.服务对象为学校全体师生，经营时间为早、中、晚、夜宵四餐， 节假日和寒暑假根据校方要求。

2.由学校负责采购各种食材（主副食品原材料）等，托管方负责学校全体师生早、中、晚、夜宵四餐，每学年学校组织培训、调研、会议、食堂招待(接待)等。

3.采购人水、电、天然气等配套设施齐全，提供食堂所有的设备设施、周转库房，提供更衣室。

4.托管方的工作人员由托管方自行管理，福利待遇、人员培训、保险、体检、丧残疾病、员工住宿等所有费用均由托管者自行承担；托管方承担经营场所范围内的独立法律责任。

5.食堂的卫生防疫、就餐环境必须达到国家规定的杭州市中小学生的食堂卫生标准；

6.托管方保证托管区域卫生、整洁；

7.食堂内水、电、气费和日常设备、设施维修费用等使用费用由校方负责，但托管方应积极维护好厨房设施，使用不当或恶意破坏的，折（照）价赔偿；

8.托管方应按照校方的要求，根据就餐师生人数，每日按时足量优质向师生提供一日四餐的主、副食及相关服务，所售商品应明码标价；

9.托管方根据人体营养需求，合理安排一周菜单，并经校方确认同意；

10.工作人员要遵守法规及校规、校纪，要有良好的服务态度并自觉接受监督，不与师生发生争吵或冲突，如有违规者，学校追究托管方的责任。

11.采购人提供食堂售饭系统卡机，饭卡的卡本金由采购人管理，负责校园一卡通充值。

12.食堂员工按每人每月300元的标准缴纳就餐费用，一年按10个月执行。

**三、服务方案的组成**

1. 对招标文件中所提出服务内容和有关要求的响应和承诺；

2. 运营服务方案：包括总体监控方案，食品质量控制方案、服务质量控制方案、卫生管理控制方案（食品卫生，人员卫生，环境卫生，垃圾处理方案等）、餐厅环境管理方案、成本控制方案、操作规程控制管理方案、食品保存管理方案、人员职责与管理方案、投诉处理方案、消防、治安及意外事故处理、以及其他服务内容、服务规范、服务标准、服务措施、质量管理、监控体系及说明材料；

3.服务支持人员配备情况，包括人员结构、简历表、现场人员工作安排计划及其他辅助说明材料；投标人必须安排固定的主要经营服务人员于本项目，并提供上述人员的名单和简历，如在合同执行过程中，需要对上述人员进行调换，必须得到采购人的书面批准。

4.全月早、中、晚餐、夜宵菜单及食品原材料使用说明及核算依据和清单。

5.投标人准备添置办公设备、家具及其他用品清单。

6.投标人需要每周做好员工培训并做好台账。

7.其他服务承诺；

**四、服务内容**

**1. 质检条款**

采购人对投标人实行监督和管理，并将按照本招标文件和合同的要求对投标人的违规行为进行记录和处罚。投标人和采购人应建立固定的监督和管理制度。投标人应每月初对上月的工作提交工作报告，并对在工作中出现的问题及采购人提出的意见和处罚，做出书面的说明和处理情况报告，（并视情况限期整改）及在下月的工作中的改善承诺。

**2．食品质量要求**

2.1 冷菜酱制食品不含过多汤汁。

2.2 冷菜切配的食品刀口细腻及均匀并搭配合理。

2.3 冷菜凉拌食品汤汁适度并即时拌制。

2.4 熟制后食品完整不碎及不松散。

2.5 热菜供餐时保持温热。

2.6 热菜食品表面无风干及水浸现象。

2.7 素食食品即时烹炒并控干过多汤汁和水分。

2.8 所供食品保证质量。

**3． 饭菜出品时间和要求**

3.1 按规定准时开餐，每餐所供食品在开餐前15分钟布置完毕，如变更或其他情况，不能准时开餐，投标人应提前通知采购人，并留有充分时间做出补救。

3.2 根据用餐人数，做好窗口工作人员的调度，并维护好就餐秩序。

3.3 分餐服务人员及时准确进行分餐，保证菜量。

3.4 当就餐人数发变化时，及时向采购人汇报申请调整菜品的供应量，减少浪费。

**五、报价方式**

报价应包含人工工资、 保险费、劳保用品、工作服、员工住宿、夜宵加班费、 税金、管理费等一切费用，投标人应根据自身能力合理报价。

1. **考核办法**

（一）、项目总价的20%根据校方的考核结果发放。

（二）、杭州市临平职业高级中学食堂托管管理考核细则

**1.学校膳管会满意度测评以及督查情况考核（20%）：**

1.1参照学校膳管会考核细则执行。

1.2学校食堂师生满意度总体上要求达到70%及以上，达不到要求，考核领导小组有权按照相关条例扣除一定管理考核奖，具体如下：

食堂满意率标准。若对食堂总体满意率在70%以下，每下降1%点将扣除本考核部分2%，直到本考核部分为0元。

1.3如整改措施不力，连续两月对食堂总体满意率不足40%的托管方，学校有权解除合同，食堂由下一中标者托管或另行对外招标。

1.4学校膳食管理委员会将不定期督查，将检查情况以及整改要求以书面形式下达，根据相应条款扣罚管理考核奖。

**2.食堂运行数据考核（30%）**

2.1每月毛利率控制在±8%，（含水电管理成本），当月毛利率高于或低于±8%的1个百分点扣除本考核额度的1%、以此类推。每学期毛利率控制在±3%，（含水电管理成本），当毛利率高于或低于±3%的1个百分点扣除本考核额度的10%、以此类推。

2.2投标方应合理下单，每月对原料仓库进行盘点，每次盘点时出现二个月前下单前的原料每样扣200元，发现过期原料将每样扣2000元，每学期末结余原料总价值不超过3000元，扣超出金额。

**3.食堂五常法管理（30%）和安全创新（20%）。**

3.1按照五常法管理要求，做到管理目标明确、组织机构健全、实施到位，学校总务处每周抽查2次及以上，并且下达书面整改单，根据检查问题实际情况的严重程度，每一次扣除100—1000元相应管理经费。（参照学校学校食堂管理奖罚细则执行。）

3.2每两周下好菜单，周菜单在规定时间内上报学校，如未完成每次扣500元。

3.3就餐保障。教学期间，食堂如饭菜供应过多或不足，每次罚500元。加班期间，除特殊情况外，食堂无故不营业，每次罚1000元；如果由不可抗拒因素造成食堂不能安排或没人去就餐等情况，托管方应立即联系总务处负责人，并妥善采取措施，而由此导致的损失，经学校与托管方一起协商解决。

3.4达不到学校食堂管理标准要求的员工，一经发现扣500元，并责令整改。

3.5无特殊情况下，对于平台已录入的订单不得更改。因投标方下单不准问题造成更改菜单每次扣500元。

3.6因管理不善而造成的安全责任事故，将追究食堂负责人及托管方责任，当月食堂考核定为不合格，考核管理费清零。

3.7员工配置不少于采购需求规定人数，用工符合现有法律规定，如检查发现人员短缺扣除本部分考核奖，每人每天200元。

3.8学校总务处组织的经常性检查，如发现过期食品及不卫生等现象，一次罚款200元；学校组织的大型食品安全卫生检查不合格一次罚款300元；区级检查不合格一次罚款500元；市级检查不合格一次罚款1000元。如检查发现工作人员没有健康证的一人次罚款100元，其它同级别检查等以此类推。

3.9因食堂管理问题造成学生投诉的，经查属实后，校园内投诉，每扣200元；向学校主管部门投诉的，扣1000元；再往上者投诉，扣2000元。

3.10托管方应自觉服从学校管理，做好食品留样、台帐和动物检疫证登记和生、熟食品分开，接受学校或上级领导组织的检查和监督，未完成每次罚款100元。

3.11在日常管理工作中，因投标人造成平台预警或工作提醒单，每次1000元。

3.12本管理细则为暂行办法，解释权归食堂考核考核小组

**临平职高食堂膳管会评议表**

班级 姓名

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  **评议项目** | **评议结果（请打“√”）** | **评议说明** |
| 满意 | 基本满意 | 一般 | 不满意 | 为保证同学们的利益，调动食堂经营者的积极性，学校每月组织全校师生对食堂饭菜质量、卫生和服务态度等方面进行测评，并根据各位测评者的结果对食堂经营者进行考核。希望各位认真参与。 |
| 数量、品种、质量 |  |  |  |  |
| 饭菜卫生 |  |  |  |  |
| 服务态度 |  |  |  |  |
| 环境卫生 |  |  |  |  |
| 综合评议 |  |  |  |  |
| 你对食堂有何意见和建议 |  |

**七、服务承诺**

1.投标人应制定专门的项目负责人与招标人保持联系，随时解决各类问题；

2 .投标人须对招标文件中提出的服务内容和各项要求做出明确的承诺，说明是否可以达到相应的标准以及如何达到；

3.服务方案和相关服务承诺应内容明确，范围清楚，内容真实可行，并必须真实可靠，否则一切后果投标人自负；

**八、优惠服务**

1.投标人可根据自身条件，说明可能给予招标人的优惠服务，这些优惠服务必须是符合国家相关规定的、与服务项目相关的内容；

2.投标人提供的优惠服务将作为评标的一个因素；

**九、其他服务**

1.除招标人提出的各项服务要求外，投标人可根据本公司业务开展情况，说明可提供的其他特色服务；

2.带“●”条款为实质性条款，投标人须提供《项目技术规范和服务要求实质性内容响应表》，如有任意一条未响应或不满足或未按要求提供证明材料，将被视为无效。

本章未尽之处详见“第五部分 拟签订的合同文本”。

**十、采购人认为必须说明的其他内容：**

1.带“▲”条款为实质性条款，投标人须将相应内容填写至《符合性审查资料》，如有任意一条未响应或不满足，将被视为投标无效。