**东北塘派出所食堂外包服务项目-采购需求**

**一、项目概况**

1、本项目为无锡市公安局锡山分局东北塘派出所提供食堂外包服务。供应商为派出所工作人员（约173人）提供早、中、晚三餐，全年无休。具体每天三餐就餐人数，由采购人提前一天提供，供应商按需准备各餐食材。

2、东北塘派出所作为本项目的日常管理方，行使采购人的权利，考核供应商的服务质量。

3、采用全包管理的餐饮运行管理模式。采购人提供餐饮场地以及设施，供应商提供食材、服务人员及技术服务，负责菜点工艺流程实施与管理，按采购人要求提供餐饮服务和食堂环境清扫，协助采购人做好餐饮服务项目。采购人按合同约定支付供应商人员，材料，耗材成本及管理费用等。

4、采购人如因临时团餐需求需新增其他运行管理模式的，供应商应积极配合，费用由双方另行协商确定。

5、供应商应确定人员配比，厨师以及服务人员的数量，根据就餐人数实际需要与采购人协商增减服务人员。

6、采购人提供给供应商厨房、餐厅设施设备，在经营期间，如有必须更新的厨房设备，供应商应书面提出申请并呈报东北塘派出所，经派出所汇报街道办核准采购后，由派出所负责购买，资产属于派出所。

7、在合同履行期间，食堂的燃气费由供应商承担并考虑在投标报价内。食堂的设备设施非供应商人为损坏由采购人负责维修，其余由供应商负责修理或补充,食堂内的清洁卫生及下水道疏通由供应商负责，因管理不善造成的问题，均由供应商自行负责解决。

**二、配餐要求**

供应商应按照采购人要求，根据就餐职工人数，每日按时足量优质向职工提供主、副食及相关服务。每日菜肴科学安排，花色品种不单一。

供应品种（特殊餐、营养餐根据需要提供）：早餐(粥，包子，面条，小菜，鸡蛋，豆浆等）标准10元/人、午餐（二大荤二小荤二素一汤）标准 20元 /人、晚餐（二大荤二小荤二素一汤）标准 20元/人。增加餐后水果（或酸奶）。在中国传统节日，中标供应商应提供节日小食（如端午节提供粽子、中秋节提供月饼等）。

此标准包含人工、食材原料及制作、耗材、管理费、利润、税金等所有费用。

**三、服务要求**

（1）供应商应组织一支“精干、高效、专业、敬业、健康”的餐饮服务团队，有能力为采购人提供安全、优质、高效、满意的餐饮服务。所有工作人员必须持有健康证，每年不少于一次健康体检，入岗前应提供当年体检合格证明。

（2）严格执行《食品卫生法》、《江苏省餐饮服务经营者食品安全自查指南》的各项规定，按要求做好自查和记录，不得提供变质、变味的饭菜。

（3）所有员工进入岗位前必须穿戴统一工作服，使用一次性卫生手套、口罩，无关人员不得进入工作区域，工作时不得会客、吸烟、吃食品、大声喧哗和聊天。

（4）严格遵守采购人的用餐时间，保证一日三餐按时正点开餐。工作人员及外来人员用餐在餐厅，在开餐前15分钟确保所有饭菜品全部摆放到位，开餐前5分钟所有服务人员站立到指定岗位等待开餐。

（5）按时按点准备好餐品，并做好分餐工作，确保饭菜保暖卫生。采购人就餐人员做到准时就餐，未在就餐时段的，供应商有权拒绝提供服务。

（6）用餐期间厨房保证食品菜肴不断档，就餐人员离开后及时擦拭干净备第二餐次人员使用，用餐时段结束后彻底清洁用餐区域，余留食品按规定处理。

（7）日常保洁工作，要求地面清洁，下水道通畅，无积水，工作场所整洁，无积灰，墙壁无霉斑，各种餐具用品做到卫生、洁净、消毒；餐室（厨房）无蝇、无虫，排油烟设施罩清洁不滴油。

（8）项目管理人员每天应到所服务的区域巡视，每周听取用餐人员意见，及时整改。东北塘派出所对供应商提供的食堂服务情况每2个月进行一次考核。如月度考核表低于80分，采购人有权给予处罚，处罚金额为当月服务金额的1%，直至终止合同。

（9）供应商服务要求达不到采购人要求，采购人可无条件要求供应商更换相关人员，否则可解除合同。

（10）供应商必须对员工进行食品安全和消防安全的培训、教育，并制定安全管理制度，建立安全台账，确保服务过程中的食品安全质量问题。

**四、其他**

（1）投标报价包括：人员成本（含工资、法律法规规定的社保费、加班费、福利费、保险等）、食堂食材、餐具损耗、低值易耗用品、泔水处理费、油烟机清洗费、管理费（服装费、利润、体检、培训、政策性规费以及所有不可预测的风险成本）、税金。

供应商的报价总额即为本服务项目的最终价。工作日早餐用餐人数不低于总人数的 80 %，午餐用餐人数不低于总人数的 90 %，晚餐用餐人数不低于总人数的 40 %，双休日和节假日用餐人数不低于总人数的 50 %。供应商在投标报价时应综合考虑用餐人员情况，不得低于成本。服务期间如遇国家政策性调价，市场材料等价格发生变化，本服务项目均不予调整。新增减服务范围按实调整。

供应商报价时应充分考虑服务期内所有可能影响到报价的因素（包括最低工资标准和社保基数的政策性调整），如发生漏、缺、少项，都将被认为是供应商的报价让利行为，损失由其自负。

（2）低值易耗品种类：

|  |  |
| --- | --- |
| **物料名称** | **质量要求** |
| 洗洁精、清洁剂、消毒液等清洁类用品 | 符合国家质量标准，正规渠道进货 |
| 垃圾袋 | 符合国家质量标准，正规渠道进货 |
| 餐巾纸 | 符合国家质量标准，正规渠道进货 |
| 牙签 | 符合国家质量标准，正规渠道进货 |

（3）油烟机清洗：

油烟机清洗项目：1、油烟机常规清洗，一个季度一次，一年四次。清洗范围：表面、内立面、网格、油槽、接油盘等。

（4）供应商必须承诺进驻员工年龄女性不得超过55周岁、男性不超过60周岁。

（5）采购人为供应商提供符合承包条件的厨房设备、设施、餐桌、桌椅、水、电、气等设施设备，采购人与供应商一起清点造册，办理交接手续。

（6）餐厅需维修、维护和添置设备、设施，由供应商书面上报，费用由采购人承担；如供应商因操作不当损坏设备设施影响用餐，维修费、误餐费由供应商承担。餐具损耗由供应商承担并每月补充齐全。

（7）供应商未经采购人同意，不得在厨房内进行食品外加工，一经发现将作违约处理。

（8）采购人有权对供应商每天菜品的份量、质量、品质色味进行监督、验收。

（9）在服务过程中，因供应商管理、工艺流程不到位，引起病源性传播或食物中毒，一切责任由供应商负责，并承担相应的法律和经济责任。

（10）供应商要教育所属员工要以“餐厅”为家，爱护“餐厅”桌椅等物品，尤其是不能有监守自盗及其它违纪犯法行为发生，否则，依法纪追究其责任。

（11）采购人按行业考评细则对服务外包团队的全面工作进行全过程监督考评，对检查中提出的意见和要求，供应商必须及时响应，并整改到位。

（12）采购人考核供应商团队管理人员、服务人员的服务态度、劳动纪律、工作质量、任务完成、安全生产等情况。对不遵守采购人规章制度和劳动纪律，或多次被入托对象投诉的，有权提出更换。

（13）采购人每月对供应商进行考核和抽查，考核综合得分连续2月在80（不含）分以下，采购人有权解除合同。如供应商出现服务质量、安全问题，采购人可根据造成影响大小，对供应商进行处罚。

（14）供应商人员在食堂发生的任何问题，责任由供应商承担。

**五、对供应商的监管考核要求及考评标准（百分制考核）**

**考核主体为无锡市公安局锡山分局东北塘派出所考核小组**

**（一）内部管理**

1、各岗位职责明确、制度健全、台帐记录规范：无岗位职责，扣1分/项；制度、台帐不健全规范，扣2分。

2、员工按合同约定比例持证上岗：技术人员缺1人扣3分，服务人员缺1人，扣2分；厨师须持有相应等级证书上岗，证书缺1人，扣2分；每位员工须持有当年度健康证方能上岗，缺1人，扣1分。

3、提倡节能降耗：发现人为因素有长明灯、长流水、空燃灶、无人空调现象，扣2分。

4、服从管理，听从现场指派：不服从现场领导指挥或执行不到位的，扣2分/人次；做有损采购人声誉的，扣3分/人次。

**（二）遵章守纪**

1、提前到岗，不迟到、早退、离岗：不按规定考勤、出勤率低于合同标准，扣1分/人次；发现有迟到、早退、离岗现象，扣1分/人次；上班做私事，扣1分/人次。

2、遵守国家法规和供应商各项规定：①违反供应商各项规定的扣2分/人次；②发现员工有偷盗行为，除追究其责任外扣2分/人次。

3、团结互助，和谐共事：发现不服从现场管理或推诿扯皮的扣1分/人次；发现员工上班吵架现象扣1分/人次。

4、爱护餐厅所配设施设备：发现人为损坏的除按原价赔偿外，扣2分/人次。

5、原料原则上日清，确有多余放入仓库、冷库：严禁夹带现象，违者清退，扣5分/人次。

6、严格落实厨房设备的操作章程，定期维护：出现违规操作设施设备的，扣2分/次；未定期维护扣1分/次。

**（三）工作质量**

1、确保每日三餐按时开餐，饭菜不断档：未按规定时间开餐，扣2分/次；

2、保证菜肴质量，讲究口味，饭菜保温：菜肴味道，反映强烈扣1分/次；饭有夹生，扣2分/次；开餐期间有冷菜冷饭出现，扣2分/次；有过夜菜、饭或上顿剩余菜、饭出现，扣5分/次；菜肴搭配不佳，扣2分/次。

3、主副食粗加工、拣洗干净：切配主副食要精细，刀功不细扣1分/次；米菜拣洗不干净，有黄叶、草、虫、杂物，扣3分/次。

4、供应服务质量满意度在80%以上：月度服务测评满意率每下降1%，扣2分/次。

**（四）食堂卫生**

1、落实卫生条例和食品加工要求，保持餐厅和工作环境整洁：工作区及卫生区不整洁，扣1分/次；餐具、桌椅不干净，扣1分/次；办公区、操作间、更衣室脏乱差，扣1分/次。

2、食品成品、半成品生熟分开：冷库内食品生熟不分的，扣3分/次；半成品存放无保鲜膜封存的，扣3分/次。

3、按规定处理厨房垃圾：厨房垃圾未按规定处理的，扣3分/次。

**（五）服务态度**

1、主动热情，优质服务：服务中态度冷漠，作风蛮横，粗鲁等不礼貌的行为扣1分/次；餐厅服务人员与服务对象发生争吵扣1分/人；有服务对象向供应商进行投诉的，扣1分/人次。

2、仪容端正，面带微笑：仪容仪表不良，扣2分/人；服务态度生硬、不按规定讲礼貌用语，扣2分/人。

3、按规定着装，制餐、开餐时应着工作服，戴卫生口罩、手套：餐饮工作人员不按规定着装，扣2分/人；餐饮工作人员在作业时不佩戴口罩、手套，扣1分/人。

**六、服务承诺**

（一）遵守廉政协议，不与采购人工作人员发生钱物来往；

（二）遵守安全协议，如出现由供应商原因造成的事故引发的损失及社会影响由供应商负责；

（三）遇到突发情况时，供应商需积极配合采购人完成相关工作。