第二部分 采购需求

**一、项目基本信息**

1.采购单位：海南省高级人民法院；

2.项目名称：海南省高级人民法院机关食堂运营管理服务采购项目；

3.采购预算：¥3605508.52元/2年（每年服务费用1802754.26元）

4. 资金来源：财政资金。

二、技术要求

采购需求概述：逐步实现机关食堂后勤管理服务社会化，提高食堂服务质量，满足干警日益增长的健康需求。

（一）服务要求

1.项目概况

1.1海南省高级人民法院（采购人）拟招标机关食堂委托运营管理服务项目。该项目位于海口市琼山区龙昆南路123号，餐饮服务对象每天约为500人，中标人负责向海南省高级人民法院机关食堂提供职工早餐、中餐、晚餐、接待餐等餐饮服务。

2.用餐时间及相关工作要求

2.1周一至周五（法定节假日除外），早餐：7:00-8:30；午餐：11:40-12:30；晚餐：17:30-18:30。

2.2供餐类型：早餐自助零售、午餐自助零售、晚餐零售、宴会接待。

2.3餐饮服务要求每餐进行食品留样，全体员工健康证上岗，每天对食品原材料进行农残、非法添加剂检测。

2.4人员配置要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位 | 人员编制 |
| 1 | 项目经理 | 1 |
| 2 | 业务助理兼仓管 | 1 |
| 3 | 厨师主管 | 1 |
| 4 | 厨师领班 | 1 |
| 5 | 宴会主炒 | l |
| 6 | 主炒厨师 | 3 |
| 7 | 面点厨师 | 3 |
| 8 | 配菜厨师 | 2 |
| 9 | 厨杂 | 4 |
| 10 | 服务领班 | 1 |
| 11 | 宴会服务员 | 2 |
| 12 | 餐厅服务员 | 3 |
| 13 | 接待服务领班 | 1 |
| 14 | 接待服务员 | 5 |
| 15 | 维修工 | 1 |
| 合计 | 30 |

2.5食堂工作标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 管理工作 | 工作标准 |
| 1 | 财务 | 钱、物 | 如实刷卡，每天汇帐，按月呈报。 |
| 2 | 环境 | 卫生 | 保持食堂操作间、餐厅的卫生清洁，做到无积尘、无污渍、无蜘蛛网、无积水、无异味 |
| 消毒 | 各种餐具执行“一刮、二洗、三冲、四泡、五消毒”程序，无油垢、无异味 |
| 3 | 食品 | 分类 | 不同食品、生熟食分开存放 |
| 营养 | 合理配置食品的营养搭配 |
| 品种 | 按就餐人员的不同需求，每周调整 |
| 4 | 设备 | 操作 | 执行安全操作规程，节约用水用电 |
| 5 | 服务 | 文明 | 文明礼貌，热情服务，征询就餐人员的意见和建议，提高服务质量 |
| 个人卫生 | 勤剪指甲、勤洗手、勤理发、勤换衣物 |
| 接待用餐 | 精心准备，合乎接待标准 |
| 6 | 其它 | 配置 | 物品添置、维修，报招标人审批购买 |
| 制度 | 建立详实的工作制度及操作规范，所有食堂工作人员须严格遵守 |
| 安全 | 具有完善的应按全管理制度及应急预案 |

3.采购人配合事项

3.1提供食堂餐厅全部房屋，包括餐厅、工作间、办公室、员工宿舍、仓库及其他辅助用房。

3.2提供餐厅现有的全部厨具设备、其他配套用具(刷卡收银系统)和办公设施设备，并负责设施设备维修，按实际需要进行合理改造或更新。

3.3食堂运营所需的水、电、燃气等能耗费，包括不限于低值易耗品、灭四害、废油脂回收、油烟管道清洗、应急物资、安全设施设备、宣传用品及双创所需的物品采购费用。

3.4提供中标人人员工作日的伙食。

3.5食堂员工每年需办理一次健康证，费用由中标人支付。

3.6食品经营许可证由中标人办理，采购人协助。

3.7采购人按季度向中标人支付季度承包款。

三、商务要求

1、合同履行期限：自合同签订之日起两年，本项目采取一次招标二年沿用，实行一年一考核，一年一签合同的方式，第一年服务考核通过后，再签订第二年服务合同。

2、服务地点：海南省高级人民法院机关食堂。

3、运营管理方式：委托管理

4、付款时间、方式及条件（以实际签署合同为准）：采购人按季度向中标人支付季度承包款。

5、验收要求（如有）

5.1 按本磋商文件和响应文件的内容及国家、地方和行业的相关政策、法规实施。

5.2 服务考核

为加强甲、乙双方沟通，促进食堂运行管理服务水平提升，同时加强对乙方服务的监管，服务期限内甲方每季度将对乙方进行考核工作，考核分数内容分为两部分。

（1）满意度调查问卷

满意度调查问卷作为考核主体，每季度乙方向甲方主管部门负责人及部分在职员工发放满意度调查问卷,根据食堂运行管理服务标准按"非常满意、满意、较满意、一般、不满意"五个维度进行评价，收集所有调查问卷后计算满意度分数平均值进行考核。

（2）附加分数

季度考核周期内，甲方给予乙方相关表彰或表扬的（如：表扬信、感谢信、甲方主要领导表扬等）可额外在本期考核总分上累加相应分数，单次表彰或表扬计2分，最高累加不超过10分。

（3）每季度最终考核分数

每季度最终考核分数总额由"满意度调查分数"与"附加分数"累加得到，相对应考核结果处罚措施如下：

①每季度考核总分数达到80分（含）时记为合格，甲方应足额支付下季度运行管理服务费。

②每季度考核总分数未达到80分时记为不合格，每少一分处罚200元，每季度处罚上限为3000元，甲方应从下季度支付乙方运行管理服务费中扣除相应费用。

（4）年度考核成绩

每12个月（1年）汇总每季度考核成绩为年度考核成绩，年度考核成绩的计算方式按四个季度的考核成绩平均计（年度考核成绩达到80分（含）时记为合格），年度考核成绩合格则续签下一年度服务合同。

（5）满意度调查结果

所有满意度调查结果应有甲乙双方相关人员及现场负责人签名确认。如每季度考核总分数达到90分（含）时记为优秀。

（6）每季度考核结果

针对每季度考核结果中存在的问题，乙方应及时整改并向甲方反馈相应整改措施，提升服务质量。

本项目采购需求为实质性要求，供应商不得负偏离，否则视为无效处理。