食堂管理外包短期服务具体需求及服务标准

**一、项目技术要求**

1. **服务范围、内容与要求**
   1. 范围
      1. 深圳市福田区人民法院新办公场所食堂后勤服务劳务及管理外包（指定地点派遣工作），仅限劳务，不涉及食品原材料采购。该食堂不得对外经营。服务范围包括：本单位工作人员工作日用餐。
   2. 管理内容
      1. 供应商负责本项目食堂的日常事务管理，有权自主聘用或调整工作人员，以保证采购单位每周工作日工作人员的正常就餐服务；
      2. 供应商负责食堂人员工资、社保、食宿、福利、服装、办公费用、企业管理费、税费等本项目需求所涉及的费用。
      3. 本单位提供食堂场地和厨房设备、餐具等硬件设施，并承担食品原材料采购、水电费用、燃料费用和硬件设施维修费用。
      4. 供餐服务时间：周一至周五（早餐7:50-8:50；中餐12:00-12:50；晚餐18:00-18:30）。如遇特殊情况需进行特别保障的（如节假日供餐、提前或延后开饭等有关情形），供应商需无条件执行保障任务。
      5. 供应品种要求。供应商需按采购人要求的品种和质量提供相应服务。
      6. 人员配备及资质要求
         1. 按食堂的供餐人数及服务项目要求，本项目食堂需配备工作人员合计不少于5人，具体要求如下：

食堂人员编制表（5人）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 岗 位 | 人数 | 岗位职责 | 工作经验及资质 |
| 项目总厨兼助理 | 1 | 负责对本项目全面管理、客户沟通、内外事务处理、员工的考核培训、营养配餐等 | 具有10年以上餐饮管理经验，熟悉ISO22000食品安全管理体系和ISO9001质量管理体系，责任心强，善于沟通。 |
| 炒菜厨师 | 1 | 日常食堂的餐饮服务，主要负责接待餐、围餐菜肴制作 | 5年以上本岗位工作经验。 |
| 中西  面师 | 1 | 负责食堂早、中、晚餐中西点心的制作 | 5年以上本岗位工作经验，熟悉各式南北风味点心制作 |
| 切配厨师 | 1 | 负责食堂的原料加工切配、配餐、卫生等厨房的各种工作 | 3年以上切配工作经验。 |
| 服务人员 | 1 | 负责自助餐、围餐、配餐服务及协助厨房各部门的工作 | 2年以上本岗位工作经验。 |
| 合计 | 5 |  | |

1. **项目管理要求**
   1. 食品卫生安全。
      1. 对采购人的食堂日常事务管理，供应商应严格执行国家、广东省、深圳市的食品卫生安全法规的规范要求；食堂工作人员必须持有效健康证上岗；做好个人卫生、环境卫生和餐厨用具用品的消毒工作，保障食堂出品的食品卫生安全；严防食物中毒和食源性疾病；严格执行安全生产制度，做好防火防盗的预防工作，杜绝重大事故的发生。
   2. 管理考核测评。
      1. 食堂日常事务管理考核测评由采购人组织，干警满意率应达到80%以上，满意率低于60%以下，采购方有权解除合作合同。
   3. 饭菜质量。
      1. 食堂供应的食品，必须符合食品卫生安全规范的质量要求，注重食品营养结构和风味搭配，确保热饭热菜供应服务，努力提高烹调服务水平。
   4. 环境卫生。
      1. 食堂环境卫生清洁要达到国家有关规定及行业规范的标准。食堂工作场所及周边区域供应商应做到每天及时清洁，每周彻底打扫一次。
   5. 食堂设施维修保养及日常操作标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | | 日常维修周期及内容 | | 标准 |
| 检查周期 | 内容 |
| 设  施  及  日  常  操  作 | 厨具、饮具、餐具 | 3次/日 | 清洗消毒 | 清洁、无油腻、无水渍 |
| 餐台 | 3次/日 | 清洗消毒 | 整洁、美观、无锈迹 |
| 厨房沟渠、水池 | 3次/日 | 检查、维修、疏通 | 畅通、无损坏 |
| 肉类、蔬菜 | 3次/日 | 清洗 | 符合食品安全标准、无沙砾等杂物 |
| 水电、煤气设备 | 随时 | 每日巡视检查、记录、发现问题及时报告跟踪处理结果 | 使用正常、安全无故障 |
| 消防设施 | 随时 | 检查，参加检查发现问题及时报告跟踪处理结果 | 完备、使用正常 |
| 室内外灯光照明、消毒灯管和室内电路 | 随时 | 检查，参加检查发现问题及时报告跟踪处理结果 | 符合安全标准，正常使用 |
| 空调系统 | 每周 | 检查，参加检查发现问题及时报告跟踪处理结果 | 符合标准，正常使用 |

* 1. 项目管理考核指标

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 标准 | 内容及考核细则 | 频率 | 未达标处罚标准 |
| 1 | 管理规章 | 100% | 有无年度工作计划、总结及规章制度，坚守工作岗位，保持良好工作秩序，做好防火、防盗、防破坏等工作。 | 1次/年 | 罚款1000-2000元/次 |
| 2 | 厨具、餐具、饮具保洁率 | ≥98% | 有无实行责任包干，指定服务员进行餐具洗消工作，实行巡查制度，以确保餐具无污染。 | 1次/月 | 罚款500-1000元/次 |
| 3 | 厨房排水、明暗沟完好率 | 100% | 有无指定人员负责维护，确保厨房排水畅通无阻、无积水。 | 1次/月 | 罚款500-1000元/次 |
| 4 | 有效投诉率、处理率及处理时限 | 有效投诉率≤1％/月；  及时处理率＞98% | 有无按照标准规定做好各项工作，提高员工素质，加强与干警之间的沟通，定期征求干警意见，主动改进工作；定期举行座谈会，了解干警的愿望及要求，满足干警的合理要求，将投诉及时处理及记录并建立回访制度(处理时限：立即处理，分类考虑可能处理的时间，一般不超过半天)，强化服务意识，提高员工素质。 | 1次/月 | 罚款1000-2000元/次 |
| 5 | 员工专业培训合格率 | 100% | 有无建立培训考核制度，对员工分别进行入职、在职及升职的培训，并予以考核，不合格者淘汰，确保培训合格率达标，以此确保员工的高素质。 | 1次/月 | 罚款500-1000元/次 |
| 6 | 食堂满意率 | ≥80% | 是否采用科学管理手段，强化服务意识，及时收集客户的需求信息，尽可能满足干警的需求，加强双方的沟通，以确保干警对食堂管理工作的满意程度。 | 1次/月 | 罚款1000-2000元/次 |

**二、项目商务要求**

1. **服务期限**
   1. 本项目服务期为七个月。
2. **报价要求**
   1. 本项目服务费采用包干制，应包括入场的各项费用、服务成本、法定税费和企业的利润。由企业根据需求文件所提供的资料自行测算投标报价；一经中标，报价总价作为中标单位与采购单位签定的合同金额，合同期限内不做调整；
   2. 供应商应根据本企业的成本自行决定报价，但不得以低于其企业成本的报价投标；
   3. 供应商的响应报价不得超过财政预算限额，本项目财政控制金额为25万元，服务期限为七个月，投标报价超过预算控制金额的视为无效投标；
   4. 供应商选定后，响应报价可以作为签订项目合同的总价。但是实际结算要以定员岗位的实际使用人数为准，不得低于要求的人员配置人数。结算价不能超过报价总价。因业务发展确需增加服务项目、内容时按投标报价或双方协商解决。
   5. 供应商不得通过索赔等方式获取补偿。
3. **付款方式**
   1. 管理服务费实行先服务后收费，供应商在服务的第二个月10号（节假日顺延）前提供正式税务发票，采购方按财务管理制度支付上月的管理服务费。
4. **违约责任**
   1. 供应商违反国家相关法规，与其聘用人员发生劳资等纠纷，均由供应商负责调解与处理，采购方不承担任何责任并有权解除合同。
   2. 供应商必须承诺在合同签订后在采购方规定的时间内全部人员到岗到位；进场后当天向采购方提供作业人员名册和作业人员的资格证书、健康证明等材料。
   3. 作业人员必须按标书方案配置到位并符合招标文件要求；设备按标书配置的作业清单入场使用并符合招标文件要求。采购方检查发现配置人员到位不一致的，按违规处理。采购方可责令供应商限期整改，如供应商一个月内仍未达到要求，则采购方有权解除合同。
5. **服务质量监督和项目验收要求。**
   1. 采购方对该服务项目进行考核测评，考评满意率80%以上（含80%），如考评未达考核要求规范标准，供应商先进行整改，经考评仍未达标的，采购方则可随时终止合同并进行财务审计，由供应商承担违约和赔偿责任。