

# 磋商项目技术、服务、商务及其他要求

(注：带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。)

## 3.1、采购项目概况

供应商按采购人要求完成前厅后厨管理和服 务，完成工作日早中晚三餐，服务人数 90 人左右。本项目采购预算 620000 元/年，服务期限三年。

## 3.2、服务内容及服务要求

### 3.2.1 服务内容

采购包 1:

采购包预算金额 (元) : 620,000.00

采购包最高限价 (元) : 620,000.00

序号	标的名称	数量	标的金额 (元)	计量单位	所属行业	是否涉及核心产品	是否涉及采购进口产品	是否涉及采购节能产品	是否涉及采购环境标志产品
1	院食堂外包管理和服 务	1.00	620,000.00	项	餐饮业	否	否	否	否

### 3.2.2 服务要求

采购包 1:

标的名称：院食堂外包管理和服 务

参数性质	序号	技术参数与性能指标
	1	一、服务内容 1.供应商提供专业前厅服务人员 4 名 (其中：前厅主管 1 名，副主管 1 名，服务员 2 名)、专职后厨服务人员 4 名 (其中：主厨 1 名，厨师 3 名)。每日服务人数 90 人左右。食品烹饪服务按采购人核定的

		<p>餐标进行，每日提供早、中、晚三餐自助餐。会议餐、接待用餐及节假日、突发事件等特殊情况下有关人员的用餐，由采购人提前通知供应商餐标需求，供应商按照采购人核定的餐标准备。</p> <p>2.按照采购人确定的就餐标准，由供应商做好食材采购工作，包括采购计划制定，采购验收等。</p> <p>3.管理维护食堂内的设备设施及安全工作。</p>
★	2	<p>二、基本服务要求</p> <p>1.按采购人要求做好食堂前厅、后厨的环境卫生，保持桌椅板凳、门框、地面的干净、整洁，做到无油污、无垃圾、无蝇虫、无异味，餐具用后要高温消毒。</p> <p>2.前厅主管（含副主管）要求形象气质佳，会基本电脑操作。做好前厅传菜服务、就餐划卡和餐卡信息收集上报相关工作。</p> <p>3.如遇突发事件能在 2 小时内按采购人要求准备就绪。</p> <p>4.工作餐用餐方式：自助餐方式。</p> <p>5.菜谱：  早餐：面条、米线、包子、馒头、花卷、蛋糕、面包、稀饭、鸡蛋、牛奶、豆浆、酸奶、素菜 4 种、泡菜、拌菜等。每天保证 10 个品种，按时调换。  午餐：五荤两素两汤、小吃 1 种，时令水果 2 种，粗粮 1 种，饭 2 种。  晚餐：两荤两素一汤、米饭 1 种。  每周日前将下一周拟制好的食谱交由采购人审核后，按食谱安排。</p> <p>6.保证食材卫生操作，严禁使用未经消毒处理或清洗干净的食材。</p> <p>7.对每道菜认真烹制，做到咸淡适宜，色味具备，饭菜温热可口。</p> <p>8.菜肴、花色、品种要常更换更新，做到每月推出新菜，一周内不出现 2 次及以上完全相同品种菜肴的情况。若采购人对菜品提出相应要求的，供应商须全力配合满足。根据</p>

		<p>季节变换调整食材，最大限度使用时令蔬菜及水果，不用反季节蔬菜。</p> <p>9.菜品做到荤素搭配合理、科学、营养。</p> <p>10.传统节日，供应商按照采购人的需求适当安排体现传统特色的菜品。</p> <p>11.严把菜品服务质量和成本控制。此项目的预算包含供应商采购食堂供餐所需各类食材、调料品、纸巾等；供应商须把关食材采购、质量、验收，保证服务水平，做好成本控制。如遇原材料价格异常波动，按采购人要求办理。</p> <p>12.所有前厅服务人员 4 名（其中：前厅主管 1 名，副主管 1 名，服务员 2 名）、专职后厨服务人员 4 名（其中：主厨 1 名，厨师 3 名）须持有有效的健康证明（在响应文件中提供服务人员清单以及相关人员健康证明电子件并进行电子签章，未提供的视为无效响应文件）。</p> <p>13.对服务方食堂服务至少每季度进行一次满意度调查，制作调查表反馈意见，满意度未达 70%立即进行整改，整改后仍不合格，采购人可单方解除合同。</p>
★	3	<p>三、食品卫生管理与工作要求</p> <p>1.供应商配置的服务人员按相关规定完成体检，每年做到体检一次，体检不合格不准上岗；服务人员需规范服装管理，定期进行培训，创新厨艺，提高服务水平。</p> <p>2.按食堂安全卫生标准做好各项服务和食品烹饪，按规定做好卫生防疫相关工作。</p> <p>3.做好食堂食品留样管理工作。每天提供的食品必须保留质量≥125g，留样 48 小时，时间≥48 小时内膳食样本，用保鲜盒密封后放入低温（0-4℃）冷柜冷藏存留，并作好记录以备查验。</p> <p>4.食品应烧熟煮透，熟制品在 10</p>

		<p>° C 到 60° C 之间的温度存放时间应小于 2 小时。</p> <p>5.变质、过期食品不得进入食堂，对留样和冷藏食品按周进行清理，对变质食品及时处理。如发生食品安全事故，供应商应承担相应责任 <b>（响应文件中单独提供承诺函并进行电子签章，未提供的视为无效响应文件）。</b></p>															
★	4	<p>四、考核要求及标准</p> <p>1. 考核要求</p> <p>对成交供应商基础管理、安全管理、卫生管理、节能降耗等方面按季度进行定期考核，满分 100 分，考核得分 90 分以上的全额支付当季度服务费，85-90 分的支付当季度服务费的 95%，80 至 84 分的支付当季度服务费的 90%，70-79 分的支付当季度服务费的 80%，70 分以下的支付当季度服务费的 50%，连续两次考核得分 70 分以下的采购人有权单方面解除合同，由此造成的经济损失和法律责任，由供应商自行承担。采购人有权视情节追究其违约责任。</p> <p>2.考核标准</p> <table border="1" data-bbox="970 1312 1337 2016"> <thead> <tr> <th colspan="4" data-bbox="970 1312 1337 1355">(一) 基础管理 (40 分)</th> </tr> <tr> <th data-bbox="970 1355 1050 1518">考核项目</th> <th data-bbox="1050 1355 1193 1518">考核内容</th> <th data-bbox="1193 1355 1281 1518">扣分标准</th> <th data-bbox="1281 1355 1337 1518">考核得分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="970 1518 1050 1899" rowspan="2">人员管理</td> <td data-bbox="1050 1518 1193 1899">(1) 服务人员必须持有有效健康证。</td> <td data-bbox="1193 1518 1281 1899">过期或者无法提供的每发生一次扣 2 分</td> <td data-bbox="1281 1518 1337 1899"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1050 1899 1193 2016">(2) 管理人员姓名、照片、</td> <td data-bbox="1193 1899 1281 2016">没规章制度每</td> <td data-bbox="1281 1899 1337 2016"></td> </tr> </tbody> </table>	(一) 基础管理 (40 分)				考核项目	考核内容	扣分标准	考核得分	人员管理	(1) 服务人员必须持有有效健康证。	过期或者无法提供的每发生一次扣 2 分		(2) 管理人员姓名、照片、	没规章制度每	
(一) 基础管理 (40 分)																	
考核项目	考核内容	扣分标准	考核得分														
人员管理	(1) 服务人员必须持有有效健康证。	过期或者无法提供的每发生一次扣 2 分															
	(2) 管理人员姓名、照片、	没规章制度每															

			<p>职务公示, 员工健康证(原件), 规章制度、应急预案上墙。</p>	<p>周扣2分, 没应急预案每周扣2分。</p>	
			<p>(3) 严禁服务人员迟到、早退脱岗、睡岗、窜岗、酒后上岗、在工作时间吸烟、服用违禁药品、嬉闹、聊天, 做与工作无关的事情。</p>	<p>酒后上岗的一次扣10分, 服用违禁药品的一次扣20分, 涉及人员移交派出所查处, 并及时更换涉事人员, 其余有违反发现一次2分。因违反禁令而导致的安全责任事</p>	

			<p>故，除合同金额的2%外，追究赔偿和法律责任。</p>		
			<p>(4) 服务人员上班期间必须按规定穿着工作服，佩戴工号牌，保持着装整洁。上班时不戴手镯(链)戒指、耳环等饰物，不留长指甲，不涂指甲油。女职工不得长发披肩，男职工不得留长发和胡须。服务人员应当保持个人卫生，上班时不得吃东西。做到无异味、无油渍、无污迹。</p>	<p>如有违反发现一次扣2分，因此发生食品卫生安全、发现食品异物等事件的一次扣5分。</p>	

			<p>(5) 服务人员不得故意损坏公共财产，拾到的物品不得私分、占有。</p>	<p>如发现故意损坏公共财产、私分、占有者，按物品价格的10倍赔偿，并扣2分</p>	
			<p>(6) 成交人对辞退的员工，须保证不得在采购人区域有冲突、纠缠、扯皮现象发生。</p>	<p>如有违反发现一次扣2分。</p>	
			<p>(7) 管理人员及厨师长流动须报请采购人同意。</p>	<p>未经采购人同意一次扣5分。</p>	
		<p>制度管理</p>	<p>(1) 按照磋商文件要求，建立健全标准化管理方案、团队培训方</p>	<p>未建立相关制度一项扣3分，违反</p>	

			<p>案、后厨运行管理方案、食堂设施设备维护方案、“三安全”(食品安全、操作安全、人身安全)方案、节能减排及成本控制方案等餐饮管理各项管理制度、各岗位工作标准,并制定具体的落实措施和考核办法,并留采购人监管部门备案备查。</p>	<p>相关制度发现一次扣3分。</p>	
			<p>(2)凡是对餐饮的有效投诉,一经查实,视事件严重、影响程度进行相关处罚。</p>	<p>如有违反发现一次扣1-5分。</p>	
			<p>(3)制定食品安全事故处置方案,定期检查食品安全防</p>	<p>方案、措施,制度不健</p>	



			<p>范措施（有记录）；重大事件应第一时间上报采购人，不得隐瞒，延迟上报。</p>	<p>全扣2分。因隐瞒、延报而导致的各类问题，严重的扣除合同金额2%的服务费。</p>	
		<p>服务质量</p>	<p>(1) 按时、按规定、按标准供应饭菜，中途补充要及时不断档。</p>	<p>不按要求供餐扣3分，无特殊情况未按时供餐视影响程度轻重扣1-10分。</p>	
			<p>(2) 餐前桌面纸品、牙签摆放整齐、规范、充足，不得断档。</p>	<p>未及时补充物品每发现一次扣0.5分。</p>	
			<p>(3) 与服</p>	<p>如有</p>	

			务对象、职工及管理人员不得有谩骂、肢体冲突行为，不得有投诉事件发生。	违反发现一次扣5分。	
			(4)做好就餐人员签字或打卡监督。	如有违反发现一次扣0.5分。	
			(5)做好食材搭配的资金节约，不得超既定标准。	按月每超1%，扣1分。	
			(6)做好“光盘行动”监督工作。	拒绝劝阻或纠正的，发现一次扣1分。	
		(二) 安全管理 (35分)			
		考核项目	考核内容	扣分标准	考核得分
		食品安全	(1) 严格执行卫生、食品管理制度，严格执行食品	如有违反发现一次扣2分。	

			加工等项操作规程。		
			(2) 冷货制品保管禁止带有色塑料袋存入。豆制品入冷冻库保存,不得超过 24 小时。	如有违反发现一次扣 2 分。	
			(3) 加工生熟食品使用的刀、板、墩、炊具、抹布等工具及筐、盆、盘、桶、碗等容器要严格分开,并定期进行消	未按要求使用发现一次扣 2 分;未按要求进行消毒发现一次扣 2 分;未按要求记录消毒情况发现一次扣 2	

			毒,并对消毒情况做好记录。	分。	
			(4) 饭菜中不得出现头发、蚊虫、鼠粪、干枯草、牙签、钢丝球丝等异常杂物。	如有违反发现一次扣2分。	
			(5) 接触成品食品时按要求佩戴口罩、口罩。	如有违反发现一次扣2分。	
		饭菜质量	(1) 热菜要熟,要烂、酥、软、滑、嫩、清、鲜、脆。	如未达标发现一次扣1分。	
			(2) 菜品不得	发现菜品有异	

			<p>有异味腥、膻、臭味等,每月至少创新1道新菜品。</p>	<p>味扣2分,每月未创新菜品扣1分。</p>	
			<p>(3) 掌握好咸淡:菜品口味要温性、中性、要平和平淡,要体现菜品色、香、味。</p>	<p>如口感不适发现扣除1分。</p>	
		<p>设施设备安全</p>	<p>(1) 各部门管理人员必须每日对餐饮管理的设备、设施进行综合巡查,对发现的问题及</p>	<p>发现问题未及时上报扣2分,记录不完善扣1分。</p>	

			时处理并上报,且记录完善。		
			(2) 加强电器、天然气管线各类设备维护管理,保障性能完好。	如发现记录不全扣2分。	
			(3) 重大节假日前、冬季、雨季、汛前必须进行安全专项检查,无重大安全、火灾、设备管理安全事故。	节假日前未安全检查扣2分;发生事故按本款第(3)条处理。	
		水电气	后厨每日用电、用气工作	如没做检查记录发现一	

			完毕 有检 查并 有检 查记 录。	次扣 2分。	
(三) 卫生管理 (20分)					
		考核 项目	考核 内容	扣分 标准	考核 得分
		厅、 包间 、服 务间 卫生	(1) 目视 地面 清洁 干净, 无杂 物、水 渍、尘 渍、痰 渍、胶 渍,地 面光 亮,干 净完 好,无 垃圾、 无污 迹。	发现 有污 渍扣 2分。	
			(2) 餐桌、 餐椅: 完好 无损、 物品 摆放 整齐 有序、 规范、 无污 迹、无 破损、 备用 物品 一应 俱全、	未按 要求 做发 现一 次扣 2分。	

			无隔餐遗留下垃圾等。		
			(3) 餐具、玻璃器皿等清洁、卫生、明亮、无缺口、无油渍、无残渣、无水迹。	未按要求做发现一次扣2分。	
			(4) 餐厅工作台,随时保持清洁,不得留置任何食品,以防止细菌传入。	发现工作台未保持清洁扣2分。	
			(5) 垃圾桶按指定位置摆放,桶身表面干净	如发现垃圾超过2/3未倒扣2分。	



			无污 渍、痰 渍、异 味，公 共场 所不 摆放 烟灰 缸，垃 圾不 应超 过 <b>2/3</b> ， 内胆 应定 期清 洁、消 毒。		
		后厨 卫生	(1) 厨房 各操 作间 地面 无污 渍、无 杂物、 无水 渍；墙 面保 持光 亮无 尘、无 污渍、 无灰 尘。	发现 有污 渍扣 2分。	
			(2) 工作 台面 干净， 无污 渍、无 杂物、 每日	台面 未消 毒扣 2分， 物品 摆放 不规 范扣	

			消毒，物品摆放整齐有序、规范，标示清楚。	1分。	
			(3) 厨房各操作间工作完毕，垃圾及时清理不得留存；垃圾桶桶身表面干净无污渍、痰渍、异味，内胆应定期清洁、消毒。	未按要求做发现一次扣2分。	
			(4) 垃圾处理及时，袋装垃圾摆放整齐。残食处理处地面无	发现日垃圾未处理扣2分。	

			明显垃圾,无污水外溢,无明显异味,无蚊蝇飞舞,垃圾日产日清。		
		餐具消毒	(1) 餐具使用后必须严格洗净消毒,做到使用一次消毒一次,消毒按一洗、二刷、三冲、四消毒、五洁净、六烘干顺序操作,开餐前餐具不得有污迹。	未按要求消毒扣2分,就餐时餐具有污迹扣2分。	
			(2) 所用	未按要求	

			餐具、 刀具、 筐、 盆、盒 子必 须用 后消 毒,分 类存 放,禁 止直 接落 地。	做发 现一 次扣 2分。		
(四) 节能降耗 (5分)						
			考核 项目	考核 内容	扣分 标准	考核 得分
			节能 降耗	(1) 节约 用电、 用气、 用水。	发现 浪费 现象 一次 扣1 分。	
				(2) 认真 巡查, 杜绝 浪费, 每月 数据 出现 异常 应查 缺补 漏,细 化措 施,深 度挖 潜,做 到人 走闸 闭。	无故 超水 超电 超气 该项 不得 分,发 现一 次浪 费水、 电、气 现象 扣2 分。	
			其他	由采购人根据造成的影响及范围进行扣分		

		(在餐饮考核总分内扣除),直至终止合同,按违约责任处置。
★	5	<p>五、其他要求</p> <p>1.供应商定期对天然气等服务设施进行安全性检查,如发现安全隐患,及时上报采购人进行处理,如因供应商管理使用不善发生爆炸等安全事故,责任由供应商承担。</p> <p>2.供应商员工在上下班及工作中的人身安全及服务相关的安全问题,由供应商负责。</p> <p>3.本次服务费用包干使用,采购人不再承担其他费用。供应商遵守劳动法相关规定,按时足额保障员工工资、保险等。</p> <p>4.供应商拟派本项目服务人员,须是响应文件中提供的服务人员,如遇特殊原因需更换工作人员,须征得采购人同意。</p>
★	6	<p>六、商务要求</p> <p>1.服务期限:合同一年一签,合同期满采购人对服务商考核合格可续签,期限总长不超过三年。</p> <p>2.付款方式:本项目支持预付款,合同签订后15日内支付当年合同总金额的40%,剩余合同金额按进度分季度支付,预付款在进度款中扣除,采购人在收到成交供应商正规税票后15日内支付。</p>

### 3.2.3 人员配置要求

采购包 1:

人员配置要求以“3.2.2 服务要求”为准。

### 3.2.4 设施设备要求

采购包 1:

无

### **3.2.5 其他要求**

采购包 1:

无

## **3.3、商务要求**

### **3.3.1 服务期限**

采购包 1:

自合同签订之日起 1095 日

### **3.3.2 服务地点**

采购包 1:

采购人指定地点

### **3.3.3 考核（验收）标准和方法**

采购包 1:

严格按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库【2016】205 号）、财政部《政府采购需求管理办法》财库【2021】22 号的要求及本行业国家现行标准及规范的要求进行验收

### **3.3.4 支付方式**

采购包 1:

分期付款

### **3.3.5 支付约定**

采购包 1: 付款条件说明: 本项目支持预付款, 合同签订后, 达到付款条件起 15 日内, 支付合同总金额的 40.00%。

采购包 1: 付款条件说明: 剩余合同金额按进度分季度结算, 预付款在进度款中扣除, 采购人在收到成交供应商正规税票后, 达到付款条件起 15 日内, 支付合同总金额的 60.00%。

### **3.3.6 违约责任及解决争议的方法**

#### 采购包 1:

(1) 违约责任: 1. 供应商和采购人必须遵守本合同并执行合同中的各项规定, 保证本合同的正常履行。2. 如因供应商工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采购人造成损失或侵害, 包括但不限于采购人本身的财产损失、由此而导致的采购人对任何第三方的法律责任等, 供应商对此均应承担全部的赔偿责任。 (2) 解决争议的方法: 1. 在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端, 双方应通过友好协商解决, 经协商在 30 天内不能达成协议时, 应提交邛崃仲裁委员会仲裁。2. 在仲裁期间, 乙方不得停止服务, 并应保证政府采购合同的继续履行执行。

### 3.4 其他要求

1. 针对采购文件第二章 2.4.9 中“供应商应按照客户端操作要求, 对应磋商文件的每项实质性要求, 逐一如实响应; 未如实响应或者响应内容不符合磋商文件对应项的要求的, 其响应文件作无效处理。”除采购文件中的明确要求单独响应或承诺的实质性要求外, 对于其他实质性要求, 供应商在《投标(响应) 函》中以“我单位完全接受和理解本项目采购文件规定的实质性要求”进行承诺即视为响应。 2. 采购文件中涉及多处“商务要求”的, 供应商应在响应文件中逐一如实响应。