

东莞市虎门第四中学食堂食材配送及食堂运营服务采购项目

采购需求

注：

(1) 用户需求书中标注“★”条款为实质性条款，投标人如有任何一条负偏离则导致投标无效；

包组 1（食堂食材配送）

I 商务要求

序号	条款名称	说 明
1.	服务地点	东莞市虎门第四中学。
2.	★服务期	一年。
3.	付款方式	<p>(1) 按月结算，采购人每月根据实际采购的货品、结算价格以及采购数量向中标人支付货款。【其中：货品结算价格=经采购人核定确认的基准价×中标折扣率】。</p> <p>(2) 收款方、销售方、合同乙方均必须与中标人名称一致。</p> <p>(3) 因特殊原因需要提早或延迟结算的，经采购人和中标人双方协商一致后执行。</p> <p>注：1、本项目服务费根据每月食堂实际采购货品的金额据实结算。</p> <p>2、甲方使用的是财政资金，甲方在规定的付款时间内向政府采购支付部门提出办理财政支付申请手续后即视为已经按期支付，具体付款时间以政府财政批复及拨款时间为准。如因政策的影响，拨款未能及时到位，不视为甲方逾期付款，乙方不得以此为由而不履行本合同规定的义务，否则甲方有权按照合同约定追究乙方违约责任。</p>
4.	验收要求	<p>(1) 中标人所供应的货品需要符合国家、广东省和东莞市的相关安全质量标准、卫生标准等，同时符合采购人的使用要求，包括但不限于各类所列的货品质量要求。中标人在接受订单时需要确认采购人对货品的使用要求，对于不符合采购人要求的货品，采购人有权拒收或要求更换。</p> <p>(2) 退（补）货流程：对不符合采购要求的食材由验收人员提出清退，退货前应实行留板备案，如双方对质量争议可送国家质监部门检测。对缺斤短两（或含水量超标）的应按实际重量扣减。出现退（补）货情况，应及时报告。在退货过程中，对有碍公共卫生安全的蔬菜，应按国家有关规定处理或进行协议销毁，所产生的费用和经济法律责任由中标人自行承担。</p> <p>(3) 验收记录：每次采购的食材都要登记记录，注明名称、数量等事项并</p>

		在采购登记记录上签明意见和验收人的名字及日期。
5.	★报价要求	本项目采用折扣率报价，报价范围：0%-100%，投标折扣率报价不得超出报价范围，且是唯一的固定值（非区间值）。例：某货品基准价为 10 元，中标折扣率为 90%，则货品结算价格=10×90%=9 元。
6.	报价说明	<p>（1）中标人的供货价应包含交给采购人之前的一切可预见及不可预见的费用，包括购置费、包装费、运输费、装卸费、搬运费、储存费、人工费、保险费、各种税费等，并承担送货途中的一切风险。</p> <p>（2）中标人采购的食材不能高于市场价，如经发现食材价格高于市场价，需双倍赔偿采购人损失。</p> <p>（3）如因不可预见或政策调整不在货物清单内等原因，需调整供货价格的，由采购人和中标人协商处理。</p>
7.	履约保证金	不收取
8.	合同条款	供应商实质响应合同各条款。

II 技术要求

一、项目概况

(一) 本项目采购一家供应商为东莞市虎门第四中学提供食堂食材食品配送服务，服务期限为一年。

★(二) 为保证采购人权益，投标人须以承诺函形式承诺：中标后为采购人提供一份以采购人为受益人、额度不低于人民币 1000 万元（含 1000 万元）的保险（食品安全责任险或公众责任保险），保险承保期限不少于合同有效期。保单需给采购人保存（须提供承诺函并加盖投标人公章）。

二、服务要求

(一) 总体要求

1. 为东莞市虎门第四中学提供食材，学校是管理主体。
2. 中标人为采购人供应肉类、三鸟类、冻品类、海产品、豆制品、奶制品、蔬菜类、水果类、油脂类、米面制品、调料等。
3. 中标人按照采购人提出的物品订货清单，不论数量多少，必须保证在规定的时间内（以采购人下达供货通知单为依据）、地点（食堂）送货。
4. 中标人对采购人提出的临时性服务要求应按时、按质、按量将货品送到指定地点。
5. 所提供的货物必须符合《中华人民共和国食品安全法》要求。
6. 中标人不得将中标项目转包、分包，否则采购人有权单方终止合同，由此产生的一切经济损失由中标人自行承担。
7. 由于采购人工作的特殊性，中标人应做好本单位工作人员的教育工作，遵守采购人各项规定，并有明确的服务标准和规范的服务细则。
8. 中标人提供的货物必须出示真实有效的检验合格报告。凡国家有明文规定的必须提供产品检验报告交采购人存档。
9. 采购人按合同对货物进行认真验收，对不符合规格要求的货物，供应商必须无条件退货；中标人未能履行招标文件和合同所定事项，或供应不合格、假冒伪劣、以次充好的货物，采购人退货后将记录在案，并对中标人予以处罚，除要承担因此产生的一切损失和费用外，情节严重的可取消其供应资格。
10. 项目执行过程中应遵循国家、省、市有关法律、法规、标准、技术规范和规范性文件的最新规定。如同一参数标准在不同的规定中有不一致的地方，按最高标准执行。

(二) 食材安全保障措施

1. 中标人必须遵守国家规定的《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国农产品质量安

全法》等法律和行政法规的规定，提供的货品必须符合国家有关卫生标准，保质、保量、保鲜，严禁配送假冒、变质、过期的农副产品。不合格的货品，中标人必须包退包换。

2. 中标人须对采购人购买的食材进行分类并用器具装载，不得混装，运输过程应采取相应的保鲜防护措施，鲜肉需采用冷藏车运输。

3. 如因中标人所送的食材引起食用人的身体不适、发生食物中毒等问题，经市级质量检验部门确定后为中标人责任的，由中标人承担全部经济赔偿（医药费等）与承担相应的民事及刑事法律责任及放弃先诉抗辩权，采购人并立即终止合同。

4. 中标人应充分理解并认真遵循本招标文件的要求，所提供的货物必须满足招标文件要求。中标人应保证供应的货品均为正规生产的新鲜（冰鲜除外）检验合格、无毒、无辐射、无侵权货品，符合国家有关卫生、质量、包装和保质标准，保质期超过 15 日的，其剩余保质期不得少于标注保质期的 60%。

5. 中标人提供的鲜鱼、肉类保证每日新鲜，提供的猪肉牛肉羊肉均为东莞市定点屠宰厂（场）经检疫和肉品品质检验合格的产品，具有由定点屠宰厂（场）加盖验讫印章并出具《畜产品检验证明》或《动物检疫合格证明》，所有产品均可追溯。中标人提供的蔬菜必须保证每日新鲜，优先选择取得无公害认证产品，符合《中华人民共和国食品安全法》要求并出具有效的《农产品检验报告》。配送的农副产品经相关检验部门检验超标的，要求中标人无条件换货。

6. 中标人保证所提供的鲜肉类、生禽、鲜水产、蔬菜种类的多样性和季节性，以保证新鲜感。

7. 货物有包装的，货物的包装必须完整清洁（无损、无污、无皱），采购人有权拒收包装不整齐、已拆封的商品。

8. 采购人发现商品出现损坏（包括表面损坏），或出现水渍、串味、受潮等导致货物性质改变的，中标人必须无条件退货或更换商品。

9. 中标人提供过期、变质的、有毒食材的，一经发现，除按采购人要求无条件退货或换货外，还将作以下违约处理：

（1）中标人提供过期、变质食材的，采购人有权要求无条件退货或换货，采购人将扣除中标人当次供应食材货款 2 倍金额作为违约金，违约金由供货结算款内扣除。如提供过期、变质食材的累计达三次，采购人有权单方终止合同，并要求中标人进行任何赔偿。

（2）中标人若提供有毒食材，造成食材安全事故的，经有关单位鉴定原因后，如确实为中标人提供的食材问题，中标人须负担全数的医药费、精神损害等费用，采购人有权终止合同，中标人同时承担相应的民事及刑事法律责任及放弃先诉抗辩权，并立即终止合同。

10. 中标人应做好货物的安全管理工作。

11. 食材配送管理必须建立出入库台账，做到票据溯源，且每个月须按照采购人要求整理报表，

食材需提供第三方的检测报告。

(三) 质量和数量要求

1. 质量要求:

(1) 蔬果类应保持较好的色泽和新鲜度,符合国家食品安全标准,不得有黄叶、腐烂,泥沙等现象,蔬果类农药等化学物不得超标,并提供农药残留检测证明(蔬菜利用率不低于95%)。

(2) 冷冻类食材应选购标有厂名、地址、电话、保存期且包装完好的产品。食材在验货时不能有变软的现象,不得将食材表面或包装袋内附有许多霜的食材当做复冻食材,否则按退货处理。

(3) 海鲜、河鲜类水产必须鲜活。

(4) 鲜肉类全部来源于正规肉联厂,保证为当日新鲜肉,并提供政府检疫部门出具的检疫合格证明。(鲜肉类利用率不低于98%)。

(5) 蛋类需新鲜、蛋黄完整、非人造。

(6) 豆制品均为非转基因原材料,来源于政府许可的正规厂商。

(7) 粮油、调料类食材由正规厂商供货,符合国家食品安全标准,且不得使用由转基因原料制作。

(8) 水果须保证新鲜,做到种类多、营养搭配,符合中小学膳食服务要求。

(9) 对于不符合采购人质量要求的品种可无偿退货或换货;如需换货,中标人必须在采购人规定的时间内把货品送到目的地。

(10) 中标人提供的所有货物来源须清晰,可溯源。

★(11) 食用油不能使用含有转基因食品,调和油、棕榈油等含量不能超过总含量的30%。

(须提供承诺函并加盖投标人公章)

★(12) 投标人须保证提供的食材及其它副食等所有用于本项目的材料不使用转基因食材或由转基因原料制作的产品。(须提供承诺函并加盖投标人公章)

(13) 要建立食品留样制度(即每餐每种食品200克专用于留样冰箱内,48小时后如无发生食物中毒事故,方可弃去),并有留样记录。

2. 数量要求:

应保证千克、克的准确性,以采购人的验收数量为准,中标人每次随货携带一式两联的送货清单,食材经双方验收后须签字确认,双方各持一份,全部作为收货与货款结算的凭证。

(四) 食材费用结算要求

1. 基准价: 采购人参考供货当前时段东莞市发展和改革局公布同期“广东省菜篮子价格监测表”中最新一期的“东莞市菜篮子价格监测表”的价格,若“广东省菜篮子价格监测表”无采购人所需的货品,则采购人和中标人双方共同在就近市场参考同类产品价格的平均价作为基准价,

确定供货价格。

2. 定价周期:每 15 日更新一次,中标人须每次至少提前 2 天提交下次报价清单给采购人审核,双方签字后生效。

3. 若遇台风、暴雨等意外原因造成的个别品种价格需临时调整,应通知采购人,并征得采购人同意后方可调整,每次送货按通知价格计算。否则按约定实际报价进行结算。

(五) 其他要求

★1. 采购人对应急食材及政府扶贫农副产品采购有自主权,采购人有权直接采购,不受中标人和本项目制约。为贯彻落实党中央、国务院和广东省委、省政府关于打赢脱贫攻坚战的有关决策部署,在本项目饭堂食材配送服务期内,采购人或采购人委托中标人按照相关政策要求预留比例通过脱贫地区农副产品网络销售平台(832 平台)采购脱贫地区农副产品或通过广东省政府采购扶贫馆平台等政府部门认可的平台采购部分既定预留份额的食堂食材,中标人必须无条件配合,采购人对此不承担任何经济补偿或违约责任。(须提供承诺函加盖投标人公章)

★2. 中标人须承诺遇台风、暴雨等意外造成停课,所有已订食材须无条件接受退回。(须提供承诺函加盖投标人公章)

三、订货、交货及运输

1. 采购人向中标人订购的蔬菜、肉类等农副产品,将在前一天的 16:00 之前,以电话、传真或电子邮件或微信等方式下单,订单内容说明清楚品名、数量、规格、质量等要求(如为食材订购将告知中标人餐次)。

2. 中标人应保证每天早上 4:30 之前将采购人所订的货物按照约定时间送至采购人指定地方,运输车辆内外必须清洁干净,无污渍,无异味。

3. 中标人在发货前,应对货品的外观质量、规格、数量等进行准确和全面的检验。

4. 中标人的送货单必须详细注明商品的品牌、品种、单价、数量、送货单不得涂改。标记不清的,采购人将拒绝签收。结算期末中标人还应提供送货清单供采购人结算。

5. 中标人应设专人服务、跟踪、对账、快速处理突发事件。对送货过程中出现货不对板或达不到订单注明质量要求的品种,以及采购人根据就餐需要临时加补的品种,中标人应在采购人指定的时间补送到位,保证采购人的正常就餐时间。

6. 中标人应当根据采购人实际情况,按照与采购人的约定,在规定的时间内将预定的货物如数送达指定地点。如遇不可抗力因素而造成配送延误时,中标人应提前通知采购人,并配合采购人共同解决。除发生客观不可抗力的情况外,中标人不得推迟送货。如确需延迟送货的,中标人应在得知情况的同时告知采购人并征得采购人同意,由于中标人拖沓造成采购人利益受损的,采

购人有权要求中标人赔偿，出现 3 次或以上上述情况的，并扣除中标人人民币 1000 元的违约金，违约金在供货结算款内扣除。

7. 中标人负责货品的仓储，采购人不提供仓库。中标人须准时送货到采购人指定地点，采购人不另行支付配送交通费。

8. 在采购人签收之前，货物的所有权和风险属于中标人，货物发生遗失、损坏由中标人负责。

9. 中标人须严格按照采购人的指令配送商品的数量，不得随意增减数量，否则，采购人有权拒收。

10. 除客观不可抗力外，中标人不得更改送货内容。如因市场流通问题确实需要变更供货内容的，中标人应在得知情况的同时告知采购人并事先征得书面申请，并经采购人同意后方可改变。经发现中标人有私自更改菜单中货品时以违约论处，由此产生的一切损失和费用由中标人承担。出现 3 次或以上上述情况的，并扣除中标人人民币 1000 元的违约金，违约金在供货结算款内扣除。

11. 产品储存及原材料配备要求

(1) 中标人应做好产品储存方案及原料配备；

(2) 中标人应具备安全、无害的贮存场所、容器、工具和设备，并保持清洁；

(3) 中标人要确保产品质量，保持食材原材料在储存期间的使用价值。

四、中标人责任

1. 中标人派驻采购人单位的服务人员必须经卫生防疫部门检查和培训，持有健康证上岗，必须穿着便于辨认的工衣和佩戴胸卡，送货专员在采购人单位活动必须严格遵守采购人单位各项规章制度，不得做出有损采购人形象和利益的事情。

2. 中标人运送货物时须对场地内的设备、设施有良好保护措施，若中标人在配送过程中损坏采购人的物品，中标人应照价赔偿。

3. 中标人不得泄露采购人的商业秘密。泄密造成采购人损失的或声誉损害的，中标人将承担由此产生的一切损失和法律责任。

4. 节假日按照采购人要求照常运作，特殊情况停止供货，中标人必须提前三天通知采购人，在取得采购人同意后方可停止供货，否则将按照单次货款总额的 10%作为违约金，在供货结算款内扣除。由于中标人不履行购销合同造成采购人经济损失由中标人承担责任，并终止合同。

5. 中标人的采购人员不得给采购人负责合约洽谈、价格监督、食材验收的人员任何好处，如查实有上述情况，取消中标人配送资格。中标人可向采购人举报采购人相关人员故意刁难及索取好处的行为，经采购人查实，相关人员立即解除劳动合同。

★6. 中标人须符合国家相关规定，服从采购人和市场监督管理部门的监督管理及要求，配合采购

人及时更新所提供的符合市场监督管理部门的有效证明材料，如营业执照、产品合格证、食品经营许可证、备案等。（须提供承诺函并加盖投标人公章）

五、企业管理制度

1. 中标人应具备有利于本项目实施的管理服务理念与管理模式；具备完善的组织管理架构及岗位职责；

2. 中标人应具备健全的各类食材检测制度。

六、应急处理要求

中标人应具备完善的应急处理方案，包括但不限于下列要求：

1. 针对食材仓储环节中可能出现的导致食材种类、数量不足的紧急情况（如突发火灾、被水淹没等），应有相应的处置措施；

2. 针对食材流通和使用环节可能会出现的质量问题（如仓储、运具不达标致使食材变得不合格等），应有相应的处置措施；

3. 针对台风、暴雨等恶劣天气，应有相应的配送保障措施；

4. 针对配送人员在配送途中突发车辆故障、交通事故等情况，应有相应的人员替换保障措施。

七、退出机制

中标人在服务期间出现下列情况之一的，采购人有权取消其服务资格，并解除合同，责令限期退出，且对其所造成的损失保留追索的权利。

1. 中标人在合同期间未按配送要求提供原料，影响正常就餐的，屡犯者，采购人有权立即终止合同，责令限期退出。

2. 中标人未按规定出具检测报告达到 3 次的。

3. 确认为中标人而造成的食物中毒事故或配送食材质量引发重大食材安全事故，采购人有权立即取消其配送资格，终止采购合同，责令限期退出，对所造成的损失有权追究中标人的法律责任和经济赔偿。

4. 中标人提供的货品质量未达到上述质量要求标准达三次（含）以上，且经采购人提出后仍不改进的，采购人有权单方终止合同，相关经济损失由中标人承担。

5. 因食材价格、质量、卫生和服务态度等而引发的群体事件，影响恶劣的，或因中标人所送的食材引起食用的人身体不适、发生食物中毒等问题，经市级（或以上）质量检验部门确定后是中标人的责任，采购人有权立即单方终止合约。

6. 在服务过程中，存在掺杂作假、销售无证食品、未按规定经营范围提供服务等违规行为，

经采购人规劝二次、限期整改依然无效且情节严重的。

7. 不按餐饮服务食品安全管理员的有关文件规定要求配备相应级别的专职食品安全管理员的。

8. 因国家/地方政策调整，使原合同无法继续履行的，采购人有权立即单方终止合约。

八、考核标准

采购人在服务期限内对中标人实行考核制度，每月进行一次常规考核（考核内容见附件一：《供应商月度评价表》），每半年进行一次资格复审。

1、食材配送质量评分说明及评分标准：

(1) 采购人当月实际情况由学校相关人员对食材配送服务进行评分，达到最高可得“100分”，不达标可视乎程度给予“0分”；

(2) 考核成绩在90分以上，可按实际供货量全额支付当月货款；

(3) 考核成绩在90分以下，每低于1分，按当月货款的1%扣款，依次类推（最多不超过15%）。

2、在半年内，中标人有1-2次常规考核低于80（含）分的，对其提出整改要求；在半年内，中标人有3次常规考核得分低于80（含）分的，采购人有权终止其配送服务并取消其配送资格。

3、供应商月度评价表：

供应商月度评价表

评价部门：

评价部门			
供应商名称			
供货种类		供货月份	
评价指标	指标说明	得分	备注
送货及时性 (满分30分)	要求按时送货。 1、送货迟到，但不耽误食堂工作的，每迟到一次扣2分； 2、送货迟到，且耽误食堂工作的，每迟到一次扣5分。		
货品质量 (满分40分)	要求货品新鲜、质优。 1、送来货品，品相一般，但都可使用，未变质，每次扣1分； 2、送来货品，品相较差，但都可使用，未变质，每次扣2分； 3、送来货品，剩余保质期不超过该货品标明的保质期的一半，		

	每次扣 5 分； 4、送来货品，过期或变质，要求立即退换，并每次扣 30 分。		
货品数量 (满分 20 分)	要求按订单供应准确数量（允许误差±5%内）。 1、 $\pm 5\% \leq$ 供货数量误差 $\leq \pm 10\%$ ，每次扣 1 分； 2、 $\pm 10\% <$ 供货数量误差 $\leq \pm 20\%$ ，每次扣 2 分 3、供货数量误 $> \pm 20\%$ ，每次扣 3 分。		
服务态度 (满分 10 分)	要求服务态度良好，积极配合，有问题及时改正。 1、服务态度一般，但问题及时改正的，每次扣 1 分； 2、服务态度一般，且问题不能及时改正的，每次扣 2 分； 3、服务态度差，且问题不能及时改正的，每次扣 3 分。		
是否存在 以下行为	1、供应假冒伪劣产品或三无产品； 2、整改时间结束后仍未达到整改要求。	1. <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 2. <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
综合评价			

评价人：

评价日期：

包组 2（食堂运营服务）

I 商务要求

序号	条款名称	说明
1.	服务地点	东莞市虎门第四中学。
2.	★服务期	一年。
3.	付款方式	<p>★（1）服务费按月支付，采购人根据考核情况，每月向中标人支付上一个月的服务费。</p> <p>（2）收款方、销售方、合同乙方均必须与中标人名称一致。</p> <p>（3）因特殊原因需要提早或延迟结算的，经采购人和中标人双方协商一致后执行。</p> <p>注：甲方使用的是财政资金，甲方在规定的付款时间内向政府采购支付部门提出办理财政支付申请手续后即视为已经按期支付，具体付款时间以政府财政批复及拨款时间为准。如因政策的影响，拨款未能及时到位，不视为甲方逾期付款，乙方不得以此为由而不履行本合同规定的义务，否则甲方有权按照合同约定追究乙方违约责任。</p>
4.	验收要求	根据《中华人民共和国食品安全法》《学校卫生工作条例》《学校食品安全与营养健康管理规定》《学校食堂与学生集体用餐卫生管理规定》《餐饮服务食品安全操作规范》及有关部门的要求和《食堂管理考核方案》对中标人的服务进行验收。
5.	报价方式	本项目为总价报价，报价内容为：服务期内食堂运营服务所有费用。
6.	服务费用组成	中标人的服务费应包含人员工资、社保、食宿、福利、服装、办公费用、企业管理费、税费、水电费、燃气费、明厨亮灶（含网络通讯费）、设备维修及配件购置费、等本项目需求所涉及的可预见及不可预见的所有服务费用。
7.	履约保证金	不收取
8.	合同条款	供应商实质响应合同各条款。
9.	★其他要求	1、服务期内，如遇当月食堂消费金额偏低，中标人仍需依法按时发放足额工资，缴纳社会保险，并落实各项福利。派驻的所有工作人员服务期间所产生的法律责任（包括工资争议、工伤保险纠纷、侵权纠纷等）均由中标人自行承担和负责。

II 技术要求

一、项目概况

1. 本项目采购一家供应商为东莞市虎门第四中学提供食堂人员及管理服务，服务期为一年。服务期内采购人不向中标人支付除按每月服务费之外的任何服务或管理费用，中标人也不需要向采购人交纳任何管理费。

★2. 为保证采购人权益，投标人须以承诺函形式承诺：中标后为采购人提供一份以采购人为受益人、额度不低于人民币 1000 万元（含 1000 万元）的公众责任保险，保险承保期限不短于合同有效期。保单需给采购人保存。（须提供承诺函并加盖投标人公章）

二、食堂基本情况

1. 采购人同意将东莞市虎门第四中学食堂场地免费提供给中标人作为学校师生食堂管理服务场地。中标人使用采购人上述场地提供餐饮加工服务、销售饮食服务，服务对象为全校师生员工约 3400 人。具体包括：早餐、午餐、晚餐、宵夜等品种。

2. 学校食堂场地配置：粗加工间、烹饪间、洗消间、切配间、主副食仓库、备餐间、更衣间、预进间等功能间齐全。

3. 食堂土建、配水、配电、新风、排风系统、设备设施、器皿用具、大堂用餐台凳、IC 卡充值收银系统、监控系统、桌椅台凳、沙发、茶几、电视机、消毒柜、器皿用具、餐具、酒具、吊灯、空调等相关物品全部由采购人负责投资，免费提供给中标人使用。

4. 中标人在入场前，和学校后勤管理人员共同清点，需要报废和维修维护的，由学校处理完成后，交由中标人使用，厨房设施设备交付后，中标人需做好管理，并负责保养及维修，非正常的损坏和丢失，由中标人负责维修和添置。双方确认交付后如需添购新设备设施，须中标人自行承担费用。

5. 食堂管理服务所需的采购车辆、办公用品、VI 广告、员工招聘培训、开办费用等全部由中标人负责投资，合同期满后归中标人所有，不可拆除的除外。

三、服务要求

1. 中标人须具备“统一管理、人员调配、现场检测、现场即做即售”服务体系。

2. 管理服务方式：中标人独立提供管理服务。食堂工作人员由中标人自行安排，不得私自转让或委托他人进行管理。一经发现，采购人有权取消其管理服务资格，并给予扣除违约金。中标人与学校以外的单位和个人所发生的债权债务均与学校无关。中标人应指定 1 名食堂经理驻校管理，

中标人主要负责人每周须到校督查工作至少 1 天。

3. 工作人员要遵守餐饮法规以及校纪、校规,要有良好的服务态度并监督实施,不能与师生发生争吵或冲突,如发现违规者,学校有权视情节提出处理意见。

4. 卫生检疫、工作人员体检、伤残疾病等费用均由中标人自理,因中标人的管理不善造成师生食物中毒,由中标人负全部责任,承担连带责任。

5. 中标人必须遵守国家及省市相关行业法律法规,在饮食卫生安全等方面必须符合国家及省市的相关规定和要求;整个食堂的卫生防疫、就餐环境等必须达到市卫生局、市教育局制定的标准。规范服务,校方有权监督,并定时检查。

6. 根据学校规定的时段运营(变化情况以学校通知为准),不得扰乱正常的教学教育秩序,保证每日就餐足量、优质。做到每周公示菜谱,严格按照菜谱供菜,做到品种多样化、饭菜价格优惠,能适应不同经济状况和口味的师生就餐。不准出售变质、变味以及剩饭菜,校园膳食监督家长委员会将定期或不定期在师生中调查饭菜质量、数量、价格及服务情况,并将有关信息通知中标人,中标人应虚心听取意见,采取措施及时解决不良现象。

7. 中标人配合学校管理食堂,学校对食堂的财务状况、运营状况、成本、利润、服务质量、饭菜价格进行监督检查。

8. 食堂运营所产生的水、电费用,双方核对确认后由中标人独立承担,中标人应在收到采购人通知后五天内向采购人缴纳,就餐大厅所产生的水电费由中标人承担。

9. 中标人应严格遵守《国家食品安全法》守法管理运营,必须接受学校监督管理,接受采购人对原材料检测、生产流程、卫生消毒、供应价格、饭菜质量、服务质量等全方位的监控。

10. 建立健全食堂管理组织架构,制定食堂管理制度及各区域的岗位责任制,建立量化、细化、文件化管理体系,管理食堂日常卫生、安全生产。建立健全采购制度,设有专职的采购员及索证台账档案员,对所有原料供应必须严格索证(营业执照、检验报告等),且每天建立检测档案。

11. 按《广东省优秀食堂标准化建设和食品卫生监督量化分级管理》的要求,严格执行食品留样制度(每样食品不少于 125 克,保留 48 小时)。

12. 中标人所聘工作人员必须“三证”(身份证、健康证、卫生知识培训合格证)齐全培训上岗,统一着装,戴手套、口罩、帽子作业。

13. 食堂员工配置:按照示范食堂 1:50 的比例标准配置,不得低于 60 人。

人员配置	人数	备注
项目经理	1	从事食堂管理岗位三年以上,具有高级食品安全管理员证,负责本项目日常管理、客户沟通、内外事务处理、员工考核培训等。
厨师长	1	

厨师	12	具有三年以上食堂工作经验，熟悉食堂各岗位的工作。
面点组	3	
主管（含小红帽岗）	2	
厨工（洗涤/切配/保洁）	35	负责对食材清洗加工、餐具的清洗消毒，提供打餐服务、以及厨房操作间、用餐饭堂的清洁工作。
库管	1	
食安员	1	
文员	1	
上什组	3	
合计：	60人	

14. 中标人需要提供相关人员的资质证书交采购人存档，如果需要更换的应当书面告知采购人。采购人有权根据教职员工对中标人工作人员进行综合考核评价，对于不符合要求的人员，采购人有权要求中标人予以更换，如果采购人提出更换人员的，中标人应当在接到采购人通知之日起三日内进行更换。

15. 遵守采购人作息时间营业，按采购人要求做好配餐工作。

16. 中标人负责食堂内外环境卫生，配合采购人做好上级部门的各项检查工作。

17. 中标人应当按照采购人提出的时间要求供餐，中标人不得以任何理由不及时或不充足供餐。

18. 所有食品必须现场制作。不能把其它场所进行加工的食品配送到食堂。

19. 食堂提供自选餐或套餐饮食服务，早餐提供 10 个以上品种，中、晚餐提供 15 个以上品种的菜式供师生自由选择，丰俭由人。其中：高价菜、中价菜、低价菜数量比例应为 2:5:3，所有菜价需经校园膳食监督家长委员会审核同意后方可实施。

20. 学校食堂服务管理退出机制：

服务期间出现下列情况之一的，采购人有权终止服务合同：

- (1) 服务期间发生师生食物中毒，或安全生产责任事故，且造成严重后果的；
- (2) 因食品价格、质量、卫生和服务态度而引发学生罢餐、静坐、游行、上访、网络投诉等群体性事件，影响恶劣的；
- (3) 因中标人责任，食堂卫生达不到卫生、市场监管部门达标食堂资格的；
- (4) 在服务管理过程中，存在掺杂作假，销售劣质、有害和无证食品、过期食品等违规行为，经学校规劝，或教育、卫生、市场监督等行政主管部门要求整改依然无效的；
- (5) 在服务管理过程中，存在转包、分包和挂靠经营行为的；
- (6) 在投标时以弄虚作假等欺诈手段获得准入资格的，或经营情况发生变化已不符合准入

条件而又不改变的；

(7) 凡因中标人原因产生食品、燃气水电安全事故的，一律由中标人承担全部责任且采购人有权单方面终止合同。

(8) 投诉次数达到 5 次，包括但不限于：东莞阳光问政平台、12345 政务服务热线、其他官方渠道等。

(9) 因国家/地方政策调整，使原合同无法继续履行的，采购人有权立即单方终止合约。

四、中标人工作职责及服务管理规定

(一) 食堂人员工作职责

1. 厨房员工要有详细的分工明细表，且责任明确；工作人员上班必须穿工作服，戴工作帽，做到勤剪指甲，勤换衣服勤洗澡。

2. 厨房员工必须要镇级以上医院的体检合格表及颁发的健康证，方可上岗从事餐饮工作，并每年定期检查一次身体。

3. 厨房员工须按烹饪标准对每天的来料进行清洗、切配、加工及烹饪，必须确保饭菜的质量及卫生安全。

4. 厨房饭菜必须生、熟分开，并有容器或专门标识加以区分，切配区与烹饪区须分开，并有区域标识。

5. 厨房日常用烹饪调料品（盐、味精、油、糖、醋等）要有专门区域或容器存放，以确保卫生安全。

6. 食堂厨具、餐具应指定专人每天进行清洁，轻拿轻放，并整齐摆放。餐具有专人消毒，大消毒柜消毒 1 小时以上，冰柜要定期除霜、清洁。

7. 随时保持厨房的卫生清洁、保持“当餐一小扫，每天一大扫，一周大消毒”的原则，工作完毕后应该立即清洁好工作台面。

8. 严格遵守食品留样制度。剩饭、剩菜不能过夜，要及时清理倒入泔水桶中，交由有回收资质的公司处理。

9. 把握蒸饭、炒菜标准，在保证供给的条件下，最大限度的减少剩饭、剩菜。

10. 易燃、易爆物品要严格按照规定放置，杜绝意外事故的发生。

11. 食堂工作人员下班前，要关好门窗，检查各类电源开关设备。

12. 总务膳食/食堂组长要经常督促检查，做好防盗工作。

13. 虚心接受来自各方的意见，不断改善饭菜的质量，不准与提意见者发生冲突。讲究文明服务，态度和蔼，主动热情，礼貌待人。

14. 厨房 6S 标准:

- (1) 地面: 保持清洁、无积水及污垢情形。
- (2) 洗菜区: 洗菜台和装菜筐每天清洗, 排水沟保持清洁, 无菜渣及堵塞现象。青菜要摘除坏死的部分清洗干净。
- (3) 配菜区: 生、熟食要分类并有标示, 配菜台下面无杂物, 台面保持干净, 刀具、砧板定位并保持清洁。
- (4) 炒菜区: 各种炒菜用具定位摆放整齐, 用过的调料加盖, 保持干净。
- (5) 蒸饭区: 用过的蒸笼刷洗干净, 周边环境清洁干净。
- (6) 餐具区: 各种餐具、刀具、砧板要清洗干净, 且分类摆放整齐, 标示清楚。
- (7) 消毒柜: 保持消毒柜内清洁, 不可有杂物。
- (8) 洗碗区: 饭碗、盘子、筷子、勺子及时清洗、消毒。
- (9) 排水沟: 保持清洁、畅通, 排水良好无菜渣。

(二) 食堂供应管理

1. 食堂工作人员要认真学习《食品卫生管理法规》, 深入了解食品卫生和食品营养知识, 为学校提供卫生且营养的膳食。
2. 食堂须拟定每周菜谱, 尽量使供应的菜肴品种不重样, 口味多变。菜肴要讲究色、香、味、形, 严格操作规程。
3. 在分餐过程中, 做到公平合理, 一视同仁, 尽量保持份量一致, 不能出现因多分导致浪费或因少分出现吃不饱的现象。
4. 食堂必须保证学生中餐、教职工及物业管理人员一天早、中、晚餐的及时足量供应, 在每天供应饭菜的时间段, 必须有足够的服务员跟进服务, 提高效率, 不得因人手不足而影响师生就餐速度。
5. 食堂早餐保证有米粉、粥、鸡蛋、中西面点等品种供选择; 学生中餐保证一个全荤、一个半荤、一个素菜和一个汤, 保证有足够的米饭供应。

(三) 食堂卫生安全管理

1. 食堂工作人员要注意个人卫生, 做到勤洗手、剪指甲、勤换洗工作服, 工作时要穿戴工作衣帽, 患传染性疾病时不能工作。饭堂工作人员要每年进行一次健康检查, 无健康合格证者, 不准在饭堂工作。
2. 严禁上班时间喝酒, 在食堂内吸烟及公共场所随地吐痰、乱扔果皮纸屑等。
3. 食堂主要物品必须向固定的供应商采购, 能够做到每次采购物品 (主要是肉类及蔬菜类) 都能立即进行卫生安全检验。出售的食物新鲜无腐烂, 无异味, 在保质期内, 饭菜内无石头、老

鼠屎、头发、虫子等异物。严禁因食物变质、腐烂或烹调时间不足导致食物中毒。

4. 食物应在工作台上料理操作，并将生、熟食物分开处理。刀、砧板及抹布等，必须保持整洁。

5. 食物应保持新鲜、清洁、卫生，并于清洗后分类以塑胶袋包紧或装在有盖容器内，分别储放在冰箱或冷藏、冷冻室内。鱼肉类取用处理要迅速，以免反复解冻而影响鲜度。蔬菜类食品均需经过农药残留检测，确认安全后才可以食用。勿将食物暴露在生活常温中太久。

6. 凡易腐败变质的食材，应储藏在冷藏设备内，熟的与生的食物分开储放，以防交叉污染。

7. 调味品应以适当容器装盛，使用后随即加盖，所有的器皿及菜肴，均不得与地面或污秽接触。

8. 饭堂厨房地面、天花板、墙壁、门窗、桌凳、橱柜等应保持整洁，做到无油渍、无污垢、无蜘蛛网、无灰尘等。每月清洗一次厨房烟囱。

9. 饭堂应备置有密盖的污物桶、厨余桶。厨余最好当夜倒除，不在厨房内隔夜。万一需要隔夜清除，应用桶盖隔离，且厨余桶四周应经常保持干净。

10. 工作厨台及橱柜内侧及厨房死角，应特别注意清扫，以免遗留物腐烂。

11. 饭堂员工工作时，应避免让手接触或玷污食物与食器，应尽量利用夹子、勺子等工具取用。

12. 清洁卫生工作，每日餐后进行；清洗完毕，清扫用具应集中处理。杀菌剂和洗涤剂不能与杀虫剂等放在一起，有毒的物质要标明和放在固定场所，并指定专人管理。

13. 不得在厨房内躺卧或住宿，亦不许随便悬挂衣服及放置鞋物，或乱放杂物等。

14. 食堂 6S 标准：

(1) 地面：无积水、无垃圾及其他杂物，保持干净。

(2) 天花板：无蜘蛛网、无污迹。

(3) 墙壁：无污迹，瓷砖、墙面完好无脱落。

(4) 餐桌：摆放整齐、桌面无饭粒、桌面无垃圾及其他脏污。

(5) 公示栏：及时详细填写每日食谱并保持整洁。

(6) 风扇：定期擦拭，保持清洁干净无灰尘。

(四) 食品库管理规定

1. 膳食用品验收合格后，由食堂组长负责其贮存管理。

2. 所有膳食用品按不同种类分开存放，各膳食用品区域均须标示清楚（如大米区、食油区、调料区、厨房用具区等）。

3. 每一类物品必须有标签并朝外摆放整齐。

4. 所有的物品须放于垫板或货架上，不可直接堆放于地面，离地离墙 10 厘米以上。

5. 食物库每天至少清洁三次,保持干净、整洁。

6. 仓管员应保证贮存室通风、干燥,确保常备用品不会因保管不善变质、腐烂等。并做好防虫防鼠疫工作。

7. 膳食用品的使用采取“先进先出”及“用多少领多少”原则进行。

8. 食堂主管应对仓库每周盘点一次,做好进、销、存账,做到账物一致。

(五) 消毒管理规定

1. 刮:将回收的餐盘中的食物残渣刮入泔水桶中。

2. 洗:用洗洁精热水将餐具表面粘附的残留物清洗掉。

3. 冲:用流动水将洗洁精彻底洗干净。

4. 消毒:将清洗干净的餐具(碟、碗、筷、勺等)存放在消毒柜中进行高温消毒。

5. 保管:将消毒好餐具(碟、碗、筷、勺等)保存于清洁的餐具保管柜内。

6. 餐前的餐具要集中摆放,保持清洁,用保洁箱装好,不能直接放在台面,餐具未经消毒不得反循环使用。

五、其他要求

★1. 中标人制作的菜肴需多样化,菜式搭配合理,调配比例均匀,味道可口,保证营养;中标人必须为采购人拟定好菜谱及所需食材清单,并在每周的周五前提供下周早餐、午餐、晚餐、宵夜餐的菜谱及食材清单给采购人确认,并且在周六前将下周菜谱进行公示于公示栏。菜谱三周内不重复。(须提供承诺函加盖投标人公章)。

2. 中标人在服务期内坚持食堂的食品卫生安全,充分显现食堂运营理念:公益性、微利性、服务性的原则。

3. 采购人和中标人双方本着“真诚合作、服务师生”的宗旨,采购人应努力为中标人办好食堂伙食创造必要条件,积极支持和配合中标人开展守法管理运营活动。中标人亦应努力为师生提供热情周到、价廉物美、质优卫生的膳食品种,保证做到不掺杂做假,不销售无证食品及过期变质食品。

4. 采购人定期与不定期客观地对中标人的食物原料检测、食品卫生、伙食质量、销售价格、安全生产等环节进行检查与抽查,确实发现存在问题应及时向中标人提出并督促中标人限期整改,如中标人逾期不整改的,视为中标人违约。

5. 中标人服务期间只能使用中标人公司名称对外开展业务关系。

6. 管理运营合同期满,采购人投入的设备设施等物品归采购人所有,中标人投入的设备设施等物品归中标人所有,不能移动的物品归采购人所有。

7. 服务期内，食堂固定设施单次维修、保养费用和增添设备所产生的维修费由中标人承担，必须进行大型修缮（超过5万元）的，中标人可与采购人协商解决。

8. 不可抵抗的原因(战争、地震、自然灾害等)造成食堂无法运营，采购人和中标人双方均有权终止合同，互不负赔偿损失的责任。

六、监督检查

采购人在服务期限内对中标人实行考核制度，每月进行一次常规考核（考核内容见附件一：《供应商月度评价表》），每半年进行一次资格复审。

1、食堂运营服务评分说明及评分标准：

(1) 采购人当月实际情况由学校相关人员对食堂运营服务进行评分，达到最高可得“100分”，不达标可视乎程度给予“0分”；

(2) 考核成绩在90分以上，可按实际金额全额支付当月货款；

(3) 考核成绩在90分以下，每低于1分，按当月结算金额的1%扣款，依次类推（最多不超过40%）。

2、在半年内，中标人有1-2次常规考核低于80（含）分的，对其提出整改要求；在半年内，中标人有3次常规考核得分低于80（含）分的，采购人有权终止其食堂运营服务并取消其运营资格。

3、供应商月度评价表：

食堂运营服务考核表			
检查项目	内容	分值	得分
人员要求(35分)	1. 必须持卫生部门颁发的“健康证”上岗。	5	
	2. 工作衣帽穿戴整洁，并保持个人卫生（勤洗手、勤剪指甲等）。	5	
	3. 服从采购人和中标人的双重管理。	5	
	4. 工作期间不打闹嬉戏，不大声交谈，不拍照，不玩游戏。	5	
	5. 要微笑服务，不得发生争吵、打骂等不文明行为。	5	
	6. 能主动征求和听取意见和建议，并且虚心接受。	5	
	7. 委派人员配备数量及资格均符合要求。	5	
食品安全(35分)	1. 不加工腐烂变质、有毒、有害、超过保质期的食物。	10	

分)	2. 分类加工和存放生、熟食品，不得混放。	5	
	3. 工作间卫生清洁，地面干净、无积水、无杂物，操作台及灶台卫生整洁。	5	
	4. 就餐场所地面及桌椅每日清扫，地面整洁，桌面洁净无污垢、无油腻。	5	
	5. 严格按照食品卫生要求操作，洗干净的餐具摆好整齐。	5	
	6. 接触熟食时，要用食品夹，而不直接用手。	5	
饭菜质量(20分)	1. 餐菜谱品种变化多样，荤、素搭配合理、营养均衡。	5	
	2. 食品食物中不得出现杂物、不熟等现象。	5	
	3. 接待餐菜式搭配合理，口味和上菜速度符合接待要求。	5	
	4. 学生餐在用餐时段，保证备菜量充足，饭菜好味、新鲜。	5	
其他要求(10分)	1. 电器开关应及时开关。	3	
	2. 门窗应及时开关。	2	
	3. 经投诉查实中标人责任的。	5	
总分		100分	
注： (1) 考核人员包括但不限于学校领导、学校教师、家委、学生家长代表等。得分须为整数。 (2) 采购人有权对本检查表按最新要求调整。			

七、满意度调查

采购人每月根据实际情况由学校相关人员组织师生对食堂运营服务进行满意度调查(见附件：《满意度调查表》)。

1、食堂运营服务满意度调查说明及标准：

(1) 采购人每月根据实际情况由学校相关人员组织师生对食堂运营服务进行满意度调查，一个学期连续两次师生满意度调查总体满意度低于 60%，或在一年内累计 4 次师生满意度调查总体满意度低于 60%，采购人有权要求整改。若中标人在整改过程中仍未达到采购人要求的标准，采购人有权终止合同，中标人必须无条件接收，并配合善后工作。

(2) 采购人有权对本调查表按最新要求调整。

东莞市虎门第四中学“校园餐”满意度调查

为进一步提升学校膳食管理水平与服务质量，充分了解您对学校膳食的评价，切实保障师生伙食的美味与安全，我们特邀请您在校用餐体验进行满意度评价，衷心感谢您的支持与配合，您的宝贵意见将帮助我们做得更好！

1. 您对学校伙食的食品安全（食材新鲜、加工规范等）感到：
 - * 非常满意
 - * 基本满意
 - * 不满意
 2. 您对学校就餐环境卫生状况（桌面、地面、餐具清洁等）感到：
 - * 非常满意
 - * 基本满意
 - * 不满意
 3. 您对学校提供的伙食口味感到：
 - * 非常满意
 - * 基本满意
 - * 不满意
 4. 您对学校提供的伙食营养搭配（荤素均衡、食材多样）感到：
 - * 非常满意
 - * 基本满意
 - * 不满意
 5. 您对学校提供的伙食分量感到：
 - * 非常满意
 - * 基本满意
 - * 不满意
 6. 您对学校膳食工作人员的服务态度感到：
 - * 非常满意
 - * 基本满意
 - * 不满意
 7. 综合以上各方面，您对“校园餐”的总体满意度：
 - * 非常满意
 - * 基本满意
 - * 不满意
 8. 您认为学校膳食当前最迫切需要改进的一个方面是？（请简要说明）
-