第八章　用户需求书

第八章　用户需求书

1. **服务需求**
2. **项目概况**

|  |  |
| --- | --- |
| **包号** | **食堂配送菜服务区域** |
| **A包** | 布吉、横岗、平湖中队 |
| **B包** | 大队部和龙岗、坪地中队 |

* 1. 为保证深圳市公安消防支队龙岗区大队食堂的食品安全和卫生，解决就餐问题，现向社会公开招标，选择两家优秀的公司承担深圳市公安消防支队龙岗区大队食堂的原材料配送服务。
  2. 项目采购范围：粮谷（米、面）、蔬菜、水果、禽畜生肉、禽蛋、冻品、水产品、副食品、干货、杂货、调料等食堂原材料。
  3. 项目依据及标准：《中华人民共和国食品安全法》、《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》、产品国家标准等。
  4. 项目本次合同服务期：1年，若服务效果理想，由采购方决定可续签2年。

1. **管理服务要求**
2. **项目基本要求**
   1. 有关合同由中标单位同深圳市公安消防支队龙岗区大队签署。
   2. 为确保项目质量，中标人不得转包、分包，否则采购人有权即刻终止合同，并要求中标人赔偿相应损失。
3. **食堂配送内容及服务要求**
   1. 配送食品全部经过国家规定的职能部门检验并有检测报告，安全可靠，从来未出现配送食品安全事故，并出具相关承诺书。
   2. 试供期：采购方选定供货方并签订合同后正式进入试供期。试供期为45天，主要考察供货方的货物质量、服务、信誉等方面。试供期满且经采购方综合考察认为合格的，合同继续执行；若试供期间出现质量、服务等难以磨合等问题的，经双方协商同意后，可终止合同，采购方有权选择其他备选供应商进行替补。
   3. 所供食品的质量要求：所供食品均符合《国家食品卫生标准》、《食品卫生法》和《动物检疫法》等相关规定，保证卫生安全，应当无毒、无害，具有相应的色、香、味等感官性状。蔬菜水果类应保持较好的色泽和新鲜度，不得有黄叶、腐烂、泥沙等现象，或属于无公害蔬菜水果；冷冻类及干货应在保质期范围内，并保持较好的外观和等级；鲜肉类全部来源于国家认可的正规肉厂，为当日新鲜商品，并经政府相关检验合格；海鲜、河鲜产品必须鲜活；粮油、副食、调料等由大型正规厂供货，相关证件齐全；禽蛋类须是无公害禽蛋，并提供相关证明；干杂类须是正规厂家并具有合格证书且无任何添加剂的优质产品。配送的蔬菜肉类需具有追踪溯源体系，并可追踪溯源。严禁配送假冒、变质、过期的产品，不得弄虚作假或以次充好，对于不符合质量的品种采购方（采购单位）有权要求退货或换货。因供应的货物质量达不到国家有关食品安全标准而造成食物中毒或其它后果，经公安机关或卫生防疫部门鉴定属于供货方（配送单位）责任的，其产生的一切法律和经济责任全部由供货方承担。
   4. 数量及验收要求：供货方应保证所供货物品种和数量、重量的准确性，采购方和供货方应分别建立采购和供应台账，确定专人（不少于两人）负责验收和送货，以采购方的验货数量为准，供货方每次随货送上一式两份的送货清单，供采购方验货后签字确认，双方各持一份，作为送、收货的凭证。对于出现质量、数量不符合要求等现象，采购方有权要求供货方及时退换，并按合同约定作出相应罚款处罚，供货方必须无条件退换，并保证员工正常就餐。
   5. 送货时间要求：根据采购方实际需要协商确定具体的送货时间。采购方应提前（在具体合同中约定）向供货方以传真或电子文件等方式提交购货计划，并说明购货品种、数量及其他需要说明的事项。供货方在接到购货订单通知后，应按采购方订购单的要求送货。极个别产品因质量太差或没有货源时应及时反馈到采购方并协商调整，保证所需货物准时到达。如若迟到，须承担相关违约责任，由双方签订具体送货合同时约定处罚条款。
   6. 如配送的货物不符合要求，一次提出口头警告并要求供应商做出书面保证，二次扣当天货款10%，不符合要求达到三次的，采购方可解除供货合同，由其他备选供应商接替。
   7. 临时加货处理：对于采购方临时有客餐任务或临时增加员工用餐时，供货方需在接到采购方口头或书面通知2小时内将货物送到采购方的指定地点，派专人负责跟踪服务，保证用餐正常。
   8. 在供货过程中，采购方对所供货物有任何意见，可随时向供货方反映，供货方应及时改进，否则，采购方有权中断与供货方的合作，一方终止合同须提前十五天通知对方。
   9. 因配送运输中出现人身安全事故，供货方独立承担一切刑事、民事责任，与采购方无关。
   10. 供货方应随时按采购方要求提供各类货物清晰准确的原产地以及检测报告。
   11. 供货方应该按照采购方的要求，建立完整的各类物品追踪溯源体系，应当建立专门台账，按深圳市《食品进货索证和台账登记本》模板，按格式如实记录配送给采购方的各类物品，留存相关检验合格证明、资质证明、营业执照等有效资料，并可追踪溯源，采购方有权定期检查。
   12. 采购方有权对供货方配送的各类物品自行或者委托第三方检测机构进行检测，按国家有关标准，若检测不合格，采购方予以书面警告，并对该批货物予以没收销毁，不必退还供货方，防止二次流通至社会市场；书面警告后再出现同样情况，视情况严重性，采购方有权扣除供货方当天总货款的10％或直接单方解除服务合同，并不用对供货方做任何赔偿。
   13. 供货方若因采购物资现场初加工的实际需要，采购方可提供初加工操作场地，但供货方应服从采购方的管理，严格遵守国家的有关法律法规。若有违反，首次发现采购方将予以书面警告；书面警告后再出现同类情况，采购方有权扣除供货商方当天总货款的10％；屡禁不止、情节严重的，采购方有权没收履约保证金，且采购方可直接解除服务合同。
   14. 供货方所有员工凭健康证上岗，同时应成立食堂配送项目专项服务小组，负责相关工作及提供各种服务。
   15. 能够配送到所有中队和分队。
4. **食堂物资配送供应商食品类服务、质量要求**
   1. 配送货品要求按如下质量标准执行：
      1. 蔬菜类：新鲜嫩绿、无黄叶、无菜虫，必须通过农药残留成分测试，蔬菜不带根，不带泥，符合食品卫生要求。
      2. 鲜肉类：必须是放心肉，有动物检疫及屠宰证明，肉质新鲜，不打水，无病毒，符合食品卫生要求。
      3. 鲜鱼类：必须生猛鲜活，须杀好鱼、鱼麟刮除去除内脏、鱼鳃，去除腹内黑膜，肉质新鲜，无病毒，不含有害物质。
      4. 家禽类：有动物检疫证明，表皮光滑，新鲜肥美，无内脏，不打水，无病毒，符合食品卫生要求。
      5. 蛋类：新鲜，无变质，无臭蛋。
      6. 冻品类：需有出厂日期、保质期、品质优良、包装完好、无异味、无病毒。
      7. 调味品类：正规知名厂家或其代理商，有商标牌号，注明生产日期、产地、保质期、包装规格、有QS标志。
      8. 豆制品类：益民食品厂、绿色食品厂。
      9. 卤货类：菜篮子三鸟食品加工厂、色香味美，无异味、腹肉干水、全面烧熟、无病毒、符合卫生要求。
      10. 水果类：个头均匀，无斑点，无破损，果实成熟，味道纯正。按指定品牌及合理报价及收货。
5. **管理服务要求**
6. **项目服务期**

服务期限：1年

1. **服务要求**
   1. 投标人在投标文件中应提供详细的服务承诺书；
   2. 安排专人负责本项目的服务，并提供其联系手机、电话、传真、Email；如人员需要调整应及时通知采购人；
2. **报价要求、付款方式说明：**
   1. 在价格表上没出现而临时定价的特殊品种，如采购人有异议，需双方协商后予以最后确定。如遇台风暴雨、供求关系、宏观调控等原因造成的市场价格上涨或下降需临时调整时，中标人应提前书面通知采购单位，由采购人和中标人以协调会议的形式解决，征得采购人同意后方可调整。
   2. 所有物资的报价应含服务费、检测费、人工费、管理费、税金等。以人民币为报价和结算单位，并开具国家正规发票。
   3. 付款按照深圳市及招标方有关规定办理，在签订合同是协商约定。
3. **采购预算**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 名称 | 单位 | 数量 | 预算金额 | 备注 |
| 深圳市公安消防支队龙岗区大队食堂配送菜服务项目 | 项 | 1 | 人民币1元整 | 资格招标 |

**注：本项目为资格招标项目，无明确的预算金额，投标报价要求以人民币壹元（￥1.00）填写，未按要求填写的均作废标处理。**

4.1 根据《深圳市财政委员会关于2016年深圳市政府采购有关事项的通知》要求，经估算，本项目A包每年支付金额上限约为￥1,162,525.00元/年；B包每年支付金额上限约为￥1,073,100.00元/年。

备注：因本项目服务期限一年，涉及采购单位部门预算及项目具体预算，故本项目上述支付总金额上限仅供参考，实际支付总金额以当年度部门预算及实发金额为准。

1. **注意事项**
   1. 中标供应商不得将项目非法分包或转包给任何单位和个人。否则，采购单位有权即刻终止合同，并要求中标供应商赔偿相应损失。
   2. 本项目按综合评分结果排名产生2名中标人。当对招标文件作实质响应的供应商不足三家时，本项目重新招标。
   3. 排名第一的中标供应商负责A包的配送服务工作；排名第二的中标供应商负责B包的配送服务工作。
   4. 其中，中标供应商因弄虚作假或其他违法等问题被取消中标资格的，或因履约期间出现违约、违规、考核不标的被终止合同，或因自身原因放弃中标资格；经委托方同意后，可以由得分排名顺序依序替补。
2. **中标供应商使用方式及考核制度**
   1. 按本次招标评标委员会评审综合得分排名前二作为中标服务供应商，与其签订一年服务合同，根据区域相对均衡组织副食配送。实施日常检查、随机抽查考核机制，考核办法详见合同。中标两家供应商开始按照需求配送，同时采购方有权将根据两家中标供应商的报价、服务、货品质量、考核结果等各方面因素考核评分，并根据评分结果按合同约定考虑是否需要更换供应商。（若服务供应商在履约期间出现违约、违规现象或考核不达标，则在其他中标供应商根据排名先后优先递补。）
   2. 具体详细的考核制度和方式等按服务合同约定执行。**附件**

**考核周期**

对供应商采用日常考核、月度考核及半年度考核的动态考核评价机制。

1. **日常考核**

食堂管理办公室根据供应商的每日配送情况进行日常考核，仓管员和验收员按照《食堂物资供应商供货异常情况登记表》的要求，对供货异常情况（分为质量、时间、服务、价格、其他共五大类）进行逐一登记。日常考核将作为月度考核和半年度考核的重要依据。

日常考核由仓管员和验收员具体负责，评价小组成员负责监督。

1. **月度考评**

月度考评采用量化评分方式进行。每月5日前根据上月的日常考核结果进行汇总，按照《服务供应商考核评分细则》进行月度考评。考评采用百分制。

月度考核由评价小组负责。

1. **半年度考评（合同期考评）**

考评小组根据日常考核及月度考评的结果，对月度考核评分进行汇总统计，对供应商半年进行一次总评。并将考核评价结果报中心领导批准后进行公示。

半年度考核由评价小组负责。

**供应商退出**

（一）供应商在合同执行期间，出现以下行为情况之一者，经查属实的，中心取消其服务供应商资格，没收履约保证金，并可直接终止合同，解除服务合作关系。

1、弄虚作假、隐瞒真实情况骗取入围供应商资格的；

2、因行贿、受贿、串通投标、转包、挂靠受到有关政府部门处罚的；

3、因其公司资质降低达不到入围供应商资质条件的，或被行业主管部门责令停业或取消资质的；

4、有商业贿赂行为的；

5、选定后无正当理由不与采购单位签订合同的；

6、擅自变更或者中止采购服务合同的；

7、试供期不合格的；

8、不按采购需求、投标文件以及采购服务合同要求全面履约，履约情况评价不合格的；

9、未按规定出具检测报告或违背招标承诺书等情况达到二次的；

10、经采购方实验室检测当月不合格达二次以上的；

11、经核实配送物资不符合采购单位要求达到三次的；

12、不按要求提供报价三次的或虚高报价三次的；

13、物资或服务以次充好，存在严重质量问题的；

14、因供应的货物质量达不到国家有关食品安全标准而造成食物中毒或其它后果，属于供货方（配送单位）责任的；

15、经2次以上（含2次）的有效投诉处理仍不纠正的，有效投诉指的是供应商被投诉内容经查实确定为违反服务合同或其他协议规定的事实；

16、因货品质量或其他原因而造成严重后果或恶劣影响的行为；

17、恶意质疑投诉的；

18、被中心考核评为三级供应商的或连续三个月被评为二级供应商的；

19、其他违法法律、法规和协议规定的行为。

（二）因违反上述要求被取消供应商的，将被取消其参与本单位食堂配送服务类预选供应商招标的投标资格。

**考核内容及评分细则**

考核内容及评分细则按下表执行：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **类别** | **内容** | **评分细则** | **分值** | **得分** |
| 1 | 价格方面 | 价格执行情况 | 是否依时报价（每月20日前），建立完善的报价机制；是否存在临时补货物品价格虚高的情况；是否存在对账单价格乱报、错报等的情况；是否存在月度结算对账不及时情况。每发现1次，扣2分，累计最高扣分5分。 | 5 |  |
| 2 | 质量方面 | 物品质量 | 配送物品是否存在霉烂、变质、过期、破损等不符质量要求的情况；是否存在以次充好达不到采购方要求的情况。每发现1次扣5分，累计每月最高扣分15分。 | 30 |  |
| 食品检测 | 采购方对配送物品进行食品安全检测，每发现1项不合格的，直接扣10分。 |  |
| 索证制度 | 是否建立相应的追踪深渊体系，专门台账档案；是否有清晰的货物来源或产地；是否及时提供相关的票、据、证等材料。每发现1次扣5分，累计每月最高扣分5分。 |
| 3 | 数量方面 | 物品数量 | 若是否存在缺斤少两的情况；是否按照采购方订单品种和数量进行配送物品。与订单数量相差10%，扣2分；相差20%，扣5分；相差30%，扣10分；与订单品种每相差1个，扣1分；累计每月最高扣分10分。 | 10 |  |
| 4 | 时间方面 | 配送及时性 | 迟于早上早餐（5点）、午晚餐（7点）配送的，每迟到10分钟扣2分，累计每月最高扣分10分。 | 20 |  |
| 应急响应时间 | 是否按照采购方的要求，以最快的速度，按照招标时的承诺进行应急处理。发现1次扣5分，累计每月最高扣分10分。 |  |
| 5 | 卫生方面 | 配送人员 | 是否有健康证，是否统一穿工服，是否存在盗取货物等情况，每发现1次扣2分，累计每月最高扣分5分。 | 15 |  |
| 初加工 | 是否严格按照《国家食品卫生标准》、《食品卫生法》等相关规定，对食品进行卫生安全初加工；是否初加工完成后将加工场所垃圾清理干净。每发现1次扣2分，累计每月最高扣分10分。 |  |
| 6 | 态度方面 | 服务态度 | 供应商服务态度是否良好。每接到1次有效投诉扣5分，累计每月最高扣分10分。 | 20 |  |
| 反馈整改情况 | 是否对采购方的反馈意见进行认真及时的整改，每发现1次扣5分，累计每月最高扣分10分。 |  |
| 总分 | | |  | 100 |  |

备注：若供应商因食品安全等问题，导致严重影响的，采购方具有一票否决权。

**食品安全承诺书（范本）**

**食品安全承诺书（范本）**

深圳市XXXXXX：

我公司 清楚作为供货商需承担的法律责任和社会责任，将加强自律，并郑重承诺如下：

一、严格遵守《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国食品安全实施条例》、《国家食品卫生标准》、《农产品质量安全法》、《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》等法律、法规和规章的规定从事经营活动，对贵单位和社会公众负责，保证食品安全，接受社会监督，承担社会责任。

二、持有合格有效的《食品卫生许可证》、《食品流通许可证》和《工商营业执照》，并保证在许可范围内提供符合食品卫生标准的货源，且提供每批次食品应由有资质的检验机构出具的检验合格证。

三、保证食品原料来源合法、安全，不提供以下食品：

（一）无证、照的供应商、农贸市场等销售的米、面、食用油、调味料等食品、食品添加剂和一次性餐具等食品相关产品。

（二）过期、变质或预包装无中文标识、无生产厂家、生产日期、标注内容不齐全、包装不完整或潲水油等假冒伪劣食用品。

（三）非定点屠宰单位供应、未经检疫合格的猪肉，来源不明或不符合要求的水产品，以及病死或者死因不明的禽兽肉及其制品。

（四）《食品安全法》第二十八条禁止生产经营的其他食品。

四、不弄虚作假，造成食堂食品安全问题的，我公司承担一切法律后果和赔偿责任；经检测不合格的产品，同意一律当场销毁。

五、自觉建立配送食品的追踪溯源体系，建立票、据、证档案，无条件配合食堂工作人员建立食品原料、食品添加剂、食品相关产品进货查验记录制度，按要求如实记录相关进货信息。

六、接收和配合市场监督管理部门对本单位的食品安全监督检查，如实提供有关情况资料，并落实监督部门提出的整改意见，发现食品安全问题及时报告。

本公司自愿签署以上承诺，并将严格履行承诺，如有违发，愿意承担相应的法律责任，并接受处罚。欢迎社会各界予以监督。

承诺单位（供应商）签名：

盖章：

年 月 日