评议考核机制

采购人不定时对中标人的综合服务质量进行考评。具体考核细则将由采购人根据实际情况制定，采购人对考核细则保持最终修改权和解释权。

### 食堂配餐服务日常考核方案

#### 一、考核周期与方式

1. **日常检查**：每月随机抽查2次（含食材、分量、温度等）

2. **员工反馈**：由后勤部门、员工代表组成，每周提交餐品满意度评分

3. **月度汇总**：综合日常检查（60%）+员工评分（30%）+安全抽查（10%）

#### 二、考核内容与评分标准（总分100分）

|  |
| --- |
| **1. 餐品质量（40分）** |
| **考核项目** | **评分标准** | **扣分细则** |
| **食材新鲜度** | 无过期、变质食材，肉类无异味，蔬菜无腐烂 | 每发现1次不达标扣5分 |
| **营养搭配** | 荤素比例4:6，每周菜单重复率≤20% | 比例偏差超10%或重复率超限，扣3分/次 |
| **菜品温度** | 热菜≥50℃，主食≥60℃（抽查配送到达时温度） | 每低于标准5℃扣2分 |
| **口味满意度** | 员工评分均分≥4分（5分制） | 每降低0.1分扣1分 |
| ****2. 数量管理（30分）**** |
| **考核项目** | **评分标准** | **扣分细则** |
| **主食分量** | 粥的分量不少于350g；粉和面的分量不少250g；米饭不少于100克/份（抽检称重） | 每份超差15g扣1分 |
| **荤素菜分量** | 肉类、蛋、鱼类不少于250克/份，素菜不少于250克/份（抽检称重） | 每份超差15g扣1分 |
| **供应充足率** | 订单完成率≥99%（如100份订单至少完成99份） | 每短缺1份扣3分 |
| **应急响应** | 临时增/减10%订单需2小时内确认 | 超时1次扣5分 |
| **3. 服务规范（20分）** |
| **考核项目** | **评分标准** | **扣分细则** |
| **配送准时率** | 配送延迟≤15分钟（极端天气除外） | 每超时1次扣3分 |
| **包装完整性** | 餐盒无洒漏、密封完好 | 每发现1次破损扣2分 |
| **服务态度** | 无投诉（着装整洁、用语规范） | 每收到1次有效投诉扣5分 |
| **4. 安全卫生（10分）** |
| **考核项目** | **评分标准** | **扣分细则** |
| **操作合规** | 厨房抽查：生熟分离、消毒设备正常使用 | 每项不合格扣2分 |
| **留样管理** | 每餐留样≥200g，保存48小时 | 未执行扣5分，量不足扣2分 |
| **资质证明** | 供应商/员工证照齐全（食品经营许可证、健康证） | 每缺1项扣3分 |

#### 三、评分结果应用

|  |  |
| --- | --- |
| **月度得分区间** | **处理措施** |
| **≥90分** | 全额付款 |
| **80-89分** | 全额付款，发出书面整改建议 |
| **70-79分** | 扣除当月服务费的5%，限期7天整改 |
| **60-69分** | 扣除当月服务费的10%，限期7天整改 |
| **<60 分** | 扣除当月服务费的30%，限期7天整改，连续2次终止合同 |

### 四、配套工具模板

#### 食堂配餐服务日常检查评分表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核项目** | **标准分** | **扣分** | **得分** | **问题记录** |
| 食材新鲜度 | 13 |  |  |  |
| 营养搭配 | 10 |  |  |  |
| 菜品温度 | 7 |  |  |  |
| 口味满意度 | 10 |  |  |  |
| 主食分量 | 10 |  |  |  |
| 荤菜分量 | 8 |  |  |  |
| 供应充足率 | 7 |  |  |  |
| 应急响应 | 5 |  |  |  |
| 配送准时率 | 6 |  |  |  |
| 包装完整性 | 5 |  |  |  |
| 服务态度 | 9 |  |  |  |
| 操作合规 | 4 |  |  |  |
| 留样管理 | 3 |  |  |  |
| 资质证明 | 3 |  |  |  |
| **合计** | 100 |  |  |  |
| **检查人员** |  | 日期 |  |  |

**备注**：

1. 检查时需拍照留证（如称重、温度检测、餐盒状态）；
2. 员工满意度数据通过系统自动导入计算；
3. 供应商对扣分项可在24小时内提出书面申诉。

**退出机制**

1.“一票否决”机制

供餐过程中，凡有下列情形之一者，采购人有权对中标人给予“一票否决”处理，并根据情形的特性交由相关部门追究法律责任。

1. 考核分数在 60分及以下且不接受整改的；
2. 因食品质量、卫生和服务态度而引发采购人员工普遍存在较大意见而导致引发群体性事件，影响恶劣的；
3. 因食物中毒引发安全事故的；
4. 违反食品安全法律法规，被市场监督管理部门吊销或注销食品经营许可证和/或营业执照的；或者伪造准入条件而获准向采购人供餐的。（在此期间发生的食品安全事故及损失等责任由中标人负责）

2.多种情形并处机制

中标人供餐过程中，应负责供餐质量和食品安全，并接受采购人的管理和监督，如出现下列情形之一或多项，采购人可撤销中标人的服务资格，启动备选供应商切换流程。

1. 存在掺杂做假、销售无证食品、使用过期食品食材和超出规定经营范围，违反食品安全管理条例，被市场监督管理部门提出两次以上（含两次）警告的；
2. 市场监督管理部门日常监督检查中发现存在采购加工《中华人民共和国食品安全法》禁止生产经营的食品、使用非食用物质及滥用食品添加剂、降低食品安全保障条件等食品安全问题，经整改仍达不到要求的；
3. 存在转包、分包或挂靠的经营行为，出现降低供餐质量标准、随意变更供餐食谱、擅自更换履约人等其它违反法律法规或合同（协议）的行为的；

（4）在采购人组织的测评中，半年内有三次不合格的。

3.自然退出机制

服务协议期满后自然退出。

评分体系与标准

1. 本评标办法采用综合评分法。
2. 评标步骤：评标委员会先进行投标文件初审，具体条款见《资格、符合性评审表》。对通过初审的投标文件进行技术、商务的详细评审最后评标委员会出具评标报告。
3. 评分及其统计：按照评标程序、评分标准以及权重分配的规定，评标委员会各成员分别就各个投标人的技术状况、商务状况及其对招标文件要求的响应情况进行评议和比较，评出其技术评分和商务评分相加得出其综合得分。
4. 招标文件要求提交的与评价指标体系相关的各类有效资料，投标人如未按要求提交的，该项评分为零分。
5. 技术商务评分：所有评委评分分值的算术平均值（四舍五入后，小数点后保留两位有效数）。

**资格、符合性评审表**

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **评 审 内 容** |
|  | 具备招标文件中规定资格要求的及资格证明文件齐全；  |
|  | 投标函已提交并符合招标文件要求的，且投标有效期不少于招标文件中载明的投标有效期； |
|  | 投标人按招标文件要求缴纳投标保证金的；  |
|  | 按照招标文件规定要求签署、盖章且投标文件有法定代表人签字或盖个人名章（或签字人有法定代表人有效授权书）的； |
|  | 投标文件没有招标文件中规定的应予否决投标的其它条款的； |
|  | 按有关法律、法规、规章不属于应予否决投标的。 |
| 备注：投标人必须严格按照资格、符合性评审条款的要求如实提供证明材料，对缺漏或不符合项将应予否决投标。不通过资格、符合性审查的投标人，不进入技术、商务评审。 |

**技术商务评分表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评审因素** | **评分细则** | **分值（分）** |
| 一 | **技术部分（合计60分）** |
|  | 食堂经营管理方案 | 对投标人提供的食堂经营管理方案（包括但不限于食堂经营理念、供餐方式、经营模式、管理目标、优质服务承诺等内容）进行综合评审：1、方案内容完整，描述详细具体且具备可行性，得15分；2、方案内容完整，描述较详细且具备可行性，得9分； 3、方案内容有缺漏，方案不能完全切合实际的，得2分； 4、未提供方案或其他的，得0分。 | 15 |
|  | 菜式及出品方案 | 对投标人提供的菜式及出品方案（包括但不限于菜式工艺、烹调方法、菜式清单等）进行综合评审：1、菜式丰富、安排科学合理、出品方案完整，得10分；2、菜式较丰盛、安排良好、出品方案良好，得8分；3、菜式较少、安排不佳及出品方案欠妥，得4分；4、没有提供菜式及出品方案不得分。 | 10 |
|  | 产品的质量及安全保证（一） | 根据投标人提供的食品卫生安全管理制度（包括但不限于人员管理制度、食品管理制度、消防安全管理制度、卫生管理制度的，设立内部食品安全管理机构，配备专职食品安全管理人员，建立从业人员健康管理制度、食品安全自查制度、食品进货查验记录制度、原料控制制度、过程控制制度、食品安全事故处置方案等）进行综合评审：1、方案内容完整，描述详细具体且具备可行性，得8分；2、方案内容完整，描述较详细且具备可行性，得5分； 3、方案内容有缺漏，方案不能完全切合实际的，得3分； 4、未提供方案或其他的，得0分。 | 8 |
|  | 产品的质量及安全保证（二） | 根据投标人提供的材料集中采购方案（包括但不限于采购进货渠道、配送流程规范性、与第三方签订供货合同和进出账目完整性等方面）进行综合评审：1、方案内容完整，描述详细具体且具备可行性，得7分；2、方案内容完整，描述较详细且具备可行性，得5分； 3、方案内容有缺漏，方案不能完全切合实际的，得3分； 4、未提供方案或其他的，得0分。 | 7 |
|  | 突发事件的处理方案、应急预案 | 根据投标人提供的突发事件的处理方案、应急预案（包括但不限于自然灾害、停电、停水、停气、投诉、食物中毒、火灾、疫情等方面）进行综合评分：1、方案内容完整，描述详细具体且具备可行性，得10分；2、方案内容完整，描述较详细且具备可行性，得6分； 3、方案内容有缺漏，方案不能完全切合实际的，得3分； 4、未提供方案或其他的，得0分。 | 10 |
|  | 反馈改进机制 | 根据投标人提供反馈改进机制（包括但不限于餐饮反馈意见的收集方案（包括但不限于收集的时间、地点、收集人员安排等）、投诉处理制度及改进机制（包括但不限于设置接收投诉机制、窗口、接收人员安排、处理流程、处理时间等；改进机制包含但不限于问题分析改进制度、改进实施方案机制等）等）进行综合评审：1、方案内容完整，描述详细具体且具备可行性，得10分；2、方案内容完整，描述较详细且具备可行性，得6分； 3、方案内容有缺漏，方案不能完全切合实际的，得3分； 4、未提供方案或其他的，得0分。 | 10 |
| **二** | **商务部分（合计40分）** |
|  | 投标人企业认证 | 1、具有ISO9001质量管理体系认证证书，得1分；2、具有ISO14001环境管理体系认证证书，得1分；3、具有ISO22000食品安全管理体系认证证书，得1分；4、具有HACCP危害分析与关键控制点体系认证证书，得1分；5、具有售后服务认证证书：五星级，得1分；6、具有诚信管理体系认证证书，得1分；注：需提供有效期内的证书复印件加盖公章，未提供不得分。  | 6 |
|  | 食品安全等级 | 投标人获得过市场监督管理局颁发的餐饮服务食品安全量化证书年度等级为A级（或视为优秀等级）证书，得3分；餐饮服务食品安全量化证书年度等级为B级（或视为良好等级），得1分。其他不得分。注：提供上述证书或政府公开文件的复印件。 | 3 |
|  | 供餐加工场所情况 | 1. 投标人供餐加工场所面积在1000平方米（含）以上的，得5分；
2. 投标人供餐加工场所面积在800平方米（含）以上不足1000平方米的，得2分；
3. 投标人供餐加工场所面积在800平方米以下的，不得分。

注：需提供服务的供餐加工场所租赁合同（或自有房产证明）以及平面图复印件并加盖公章。 | 5 |
|  | 经营业绩 | 投标人具有2023年以来集体配餐餐饮服务项目同类经验，每提供一份合同业绩经验得1分，最高得5分。注：提供合同关键页（含签订合同双方的单位名称、合同项目名称与含签订合同双方的落款盖章、签订日期的关键页）复印件并加盖投标人公章，否则不得分。 | 5 |
|  | 食品安全检测设备配置 | 投标人应自有或者租赁必要的食品安全检测设备。对配置情况进行评分，每提供一种设备得2分，本项最高得6分。（同一类型设备具有多台不得重复得分）1、多功能食品检测仪（农药、兽药残留等多项检测仪）；2、培养箱；3、食品干燥箱；备注：如设备是自有的须提供购买方名称为投标人的对应安全设备购买税务增值税发票；同时须提供该发票在国家税务总局全国增值税发票查验平台上的查验结果截图（如与投标当天查询结果不一致，视为未提供），佐证材料须完整，否则不得分。如设备是租赁，提供租赁合同及相关设备照片证明资料，所提供的租赁合同中，承租方名称必须与本次投标的投标人名称一致，如名称不一致则不得分。 | 6 |
|  | 供餐加工场所便捷性 | 保障供餐服务的时效性以及保障供餐食品的温度、质量，投标人的供餐加工场所到江门市白沙丰盛里11号的响应时间：1. 驾车导航车程≤30分钟，得6分；
2. 30分钟＜驾车导航车程≤60分钟，得3分；
3. 60分钟＜驾车导航车程，不得分。

注：需提供承诺函及相关能证明服务响应能力的佐证材料。 | 6 |
|  | 配送车辆 | 投标人具有自有或租赁的配送车辆（厢式货车），得4分。注：1. 如属于自有车辆，须同时提供以下2项有效材料并加盖公章：①车辆登记证书复印件、②车辆图片复印件。
2. 如属于租赁车辆，须同时提供以下3项有效材料并加盖公章：①车辆登记证书复印件、②车辆图片、③车辆租赁协议复印件。（以上资料提供证件不清晰或不齐全的不得分）。
 | 4 |
|  | 保险保障 | 投标人承诺在签订合同后3个工作日内为本项目的供餐服务投保“食品安全责任险”，且保额不低于500万元，得5分。注：需提供承诺函。 | 5 |
| 合计 | 100分 |