技术参数

|  |  |
| --- | --- |
| 项目名称 | 校直营区综合服务楼小吃城餐厅项目 |
| **服务要求** | |
| **（一）服务范围**  餐饮企业（以下简称“乙方”）为学校（以下简称“甲方”）提供以特色小吃为主的餐饮服务，乙方自主经营，主要服务保障范围是在校学员、军人、文职人员、职工、聘用人员以及离退休等人员的餐饮服务。不得售卖任何与餐饮保障无关的商品。  **（二）服务要求**  1.甲方免费提供场地，不收取场地使用费，乙方须为甲方提供以餐饮业务为主体的优质、优惠服务。水、电、气及垃圾清理等费用由乙方承担。  2.交由乙方使用的经营场所等房屋及其附属建筑物所有权归甲方，乙方负责使用和管理，承担室内日常维修费用。  3.乙方需提供优质服务和价格优惠。所有售价需报甲方审核后实施，甲方有权随时要求乙方提供运营成本明细，甲方管理员将全程参与监督。  4.乙方配备人员须报甲方核定，在满足优质服务条件下配备人员不超过35人。聘用、解除员工需报甲方备案，不得擅自聘用政审不合格人员。  5.乙方经营服务所需用工必须符合《劳动合同法》要求和军队的相关规定，依法用工，并按国家相关法律要求，为员工提供相应福利及购买社会保险。如发生用工风险、纠纷，由乙方自行承担。由此造成甲方连带责任时，甲方有权扣除相应履约保证金并追究乙方违约责任。  6.乙方应当建立与军队饮食保障社会化相适应的企业内部制度、规定和措施，制定安全管理制度及突发事件的应急预案，并报甲方备案。确保停电、停气、停水等特殊情况下提供正常饮食保障，不得因任何理由停供、断供。  7.主副食原材料的采购渠道报甲方备案，乙方应有健全的监管机制，确保副食品采购合同、采价记录表、副食品订单（采购计划）、副食品进出库账册、各类检验检疫证明、实物验收记录等票据齐全，确保所有供应商主副食品采购源头须可追溯摸清，做到全程可溯可控。  8.乙方合理规划各档口经营品种并报甲方审核。变更保障内容需报甲方批准，品种花样满足“两员”需求，需规划一处清真档口。  9.乙方必须独立经营，不得对餐厅进行任何形式的转让、转租和分租。不得未经同意以甲方名义从事任何活动。  10.餐厨垃圾处理由乙方负责按相关要求自行处理，不得违规随意丢弃。  11.乙方应做好经营场地的安全、卫生、防火、防盗、防水、防毒等工作，由此带来的一切问题由乙方负全责。  12.乙方应定期组织工作人员进行健康检查，并公示员工健康证明。体检不合格者，一律不得上岗，相关费用由乙方承担。  13. 乙方工作人员应当着装整洁、举止文明，不得从事违法违纪活动，不得做有损军队形象的行为。  14. 乙方调整项目经理和中层管理人员应事先与甲方协商，乙方未按合同要求提供保障，应当按照甲方要求限期整改，更换不合格工作人员。  15.履行保密守则，签订保密协议，乙方相关人员不得向任何组织、团体或个人透露国家、军队和甲方的任何涉密信息。  16.根据甲方担负的保障任务需要，派遣专业炊事劳务人员到甲方营区指定餐厅服务。甲方按实际需求支付管理费及工人工资。  17. 乙方经营时间应按照甲方要求协商确定。  18. 乙方自行承担经营活动中产生的各种风险责任。  **（三）经营模式**  乙方全成本核算，采取自负盈亏的经营模式，风险自担。可采用微信、支付宝等方式结算。乙方在经营中应当做到明码标价，实行微利经营。甲方派1名管理员负责日常安全、原材料出入库、饭菜质量及价格等监督工作。  **（四）设施设备使用**  1.乙方需回购现有的营产营具、炊事机械设施设备等资产（约30万元），甲方提供相关资产评估证明及材料。乙方需爱惜并妥善保管，做好日常维修保养。使用管理过程中，造成资产损坏，乙方应及时进行修复和更换。  2.根据餐厅现有餐具、炊具、厨具情况，乙方可自行添置补充部分餐具、炊具、厨具等设施设备，并列入乙方固定资产。  3.合同终止或提前退场时，乙方添置的可移动的设施设备由乙方自行处理，不作价移交甲方；不可移动的设施设备归甲方所有。不得随意对经营场地改建、扩建、拆除，乙方应保持餐厅整洁并符合卫生相关要求，若根据经营需要对经营场所进行装修改造，必须书面提出申请，经甲方签字确认备案后方可实施。  **（五）监督考核**  1.乙方应对就餐人员提出的服务态度、价格、卫生等方面的投诉及时处理。  2.乙方自觉接受甲方上级、本级相关部门的监督、检查。接受甲方其他部门实施的不同形式的检查。乙方应主动配合，不得有任何理由拒绝。  3.甲方对乙方经营管理、采购验收、食品加工、制作、供应全过程实施检查、监督、控制。对人员体检、政审、工资奖金保险待遇进行监督。对不合理现象实施纠正或处罚。  4.甲方监督所有供应给甲方人员的主食、副食、小吃、汤类等价格，对不合理的定价由双方协商确定，对其它供应食品的价格，甲方进行指导。  5.乙方优惠价格不低于学校附近实体餐饮公示价15%。  6.乙方自觉接受甲方对食品质量、卫生、安全的检查监督，自觉接受食品供应标准、食品价格检查监督。乙方应指定专门人员负责检查食品加工、保管和供应的卫生状况，炊具、餐具消毒情况，检查员工、操作间、餐厅和环境卫生情况，对食堂采购的所有原材料进行严格检验，检验率要达到100%。  7.乙方需根据甲方管理要求，制订各类规章制度，并在餐厅醒目位置张贴，主动征求就餐人员的意见，接受监督。甲方至少每季度组织一次服务满意率测评，要求服务满意率必须达到80%，否则，甲方有权进行相应处罚。  8.乙方不得向执有“校园卡”的任何人员办理套现、转账、代购物品等违规行为。  9.乙方由于管理不善造成的工作人员人身意外伤害、伤亡（如触电、溺水、烧伤和交通事故等），或引发各类案件、财产损失，一切法律责任及经济损失均由乙方自行承担，甲方不承担任何责任。  10.违反《食品安全法》、《产品质量法》、《餐饮业和用餐配送单位卫生规范》、《军队卫生监督》等相关法律法规和军队正规化建设等相关管理制度，发生食品卫生安全、产品质量事件，乙方承担全部责任，并接受相应的处罚。出现食物中毒事件或其他重大安全事故、责任事故并经权威部门认定为乙方责任，乙方应负全责，由此产生的各项费用由乙方支付。甲方有权先从乙方预交的保证金中和食堂的收入中先扣除部分以支付相应费用，并根据事件性质，决定是否解除合同。触犯法律的，按法律规定追究法律责任，同时双方合同自动解除。  **（六）惩罚和退出机制**  乙方出现下列情况之一时，甲方有权解除合同，质保金不予退还，质保金不足以弥补甲方损失的，由乙方承担。  1.优惠措施落实不到位、服务态度差、伙食质量问卷调查满意度连续3次低于80％，甲方有权解除合同，带来的经济损失由乙方全部承担。  2.服务期间发生食物中毒、火灾、伤亡等严重安全事故，经相关部门确定为乙方责任的。  3.未经甲方同意擅自停业的。  4.经营期间因生产、销售、服务过程中与被服务对象（甲方“两员”）产生纠纷给甲方造成无法接受的损失和严重影响的。  5.遇到国家、军队有关政策发生变化或其他不可抗力时或学校布局调整和房屋拆迁时，甲方有权直接解除合同不承担任何责任。  **（七）主要处罚条款**  乙方出现下列情况之一时，甲方有权根据情节轻重处罚金额500元至10000元不等的违约金（从履约金中扣除）或关停整顿，由此带来的一切法律责任、经济损失均由乙方承担。  1.违反甲方食品卫生安全、优质服务质量、IS09000管理体系规定及双方签订的《安全管理责任书》、《食品卫生安全责任书》中任何一项条款；  2.无故不参加甲方组织的相关饮食卫生安全、服务保障质量会议或其他饮食保障任务；  3.未通过甲方相关组织各种形式检查、验收，受到甲方或大学以上各级领导公开批评的；  4.乙方服务满意率调查未达到80%。 | |