

附 1-项目需求

一、项目概况

学校现有在校生总数约 1 万余人。食堂有 32 家商户在运营，学校食堂供餐模式以堂食和外卖为主。为提高师生生活品质，同时为进一步维护校园外卖配送秩序，拟公开引入一家中标人在校园内开展外卖配送业务。该项目运营所需的各类设施设备投入及安装等相关费用由中标人承担。学校师生、教职员工可通过本项目的订餐送餐平台线上订餐、选择服务（配送），中标人通过派驻专人管理、组建配送团队、投放智能保温自提柜，保障校园食堂外卖安全配送。

二、项目需求

序号	条款名称	内容、说明与要求
1	最高限价	(1) 平台运营服务费的投标报价不得高于采购人每一份外卖食品单价的 8%； (2) 配送费的投标报价不得高于 0.5 元/单； (3) 打包餐盒不高于 0.8 元/份； (4) 平台点餐餐品价格不得高于堂食价格。
2	收款方式	(1) 中标服务商应向校方缴纳 50000 元（伍万元整）作为垃圾清运费。 (2) 中标服务商应向校方缴纳 30000 元（叁万元整）作为履约保证金，合同期满无息返还。 (3) 水费、电费每月 23 日抄表，每月 28 日前按实结算。
3	设备投入	学校仅提供场地，其余设备投入、服务场所装潢改造等全由中标人投资。
4	服务期限	合同签订日起-2025 年 8 月 1 日（具体以双方签订合同为准）
5	投入使用	合同签订之日起 5 日历日内完成全部设备和订餐平台的安装及调试。
6	服务地点	辽宁何氏医学院主校区

三、服务内容、标准及要求

1. 投标人具有独立法人资格，增值电信业务经营许可证需同时具备 ICP、EDI 资质等相关资质。在经营活动中无违法记录和无相关质检部门抽检不合格记录的书面声明。
2. 中标人需对配送人员进行健康证办理、招募、培训、管理，并承担一切薪资、保险、赔偿等费用。配送人员与学校不发生直接关系。所有中标人相关人员在校园内必须遵守采购人相关规定，服从学校管理。
3. 相关设备要求
 - (1) 配送车辆、送餐保温箱、取餐架等相关设备由中标人提供。

- (2) 交通工具、送餐保温箱、餐品货架相关设备须按照食品安全相关管理规定及时清洁、消毒、维护。根据国家相关政策，如处于应急防疫等情况下，须按照防疫要求及时清洁、消毒，在疫情解除后方可恢复常规食品安全要求下的清洁、消毒。外卖取餐柜的材质应对人体安全无害，外卖取餐柜应无异味，内表面应光滑易清洁，不易藏污纳垢。
- (3) 中标人根据在线订餐配送单量收取配送费，中标人负责包括配送、取餐设备投放、系统与设备维护等费用支出。

4. 配送要求

- (1) 中标人需为配送车辆及配送员购买意外险。
 - (2) 配送所需车辆、配送箱、自提柜及相关设备由中标人负责提供，具体数量以现场环境、实际测量数据、项目管理部门需求为准。
 - (3) 配送服务所需的工作人员工服、口罩、洗消毒液等耗材由中标人自行负责。
 - (4) 与该项目有关的校园外卖分拣点选址、取餐架选址规划、配送车辆的存放选址以及接电须经学校管理部门的审核。
5. 中标人具有成熟的外卖点餐系统，用户可以通过本项目订餐配送平台实现自助下单点餐、就餐评价与服务监督等功能。
 6. 中标人在校园内运营期间产生的电费、水费由中标人支付，电表计量异常及电费收取标准参照校方相关规定执行。

7. 运营配合要求

- (1) 中标人需配合采购人进行各项运营推广活动，费用由中标人承担。
 - (2) 中标人可以根据运营需要开展营销活动，但需提前报校方审批，由此产生的费用由中标人负责。
8. 中标人必须在校方指定地点设置安全规范的外卖分拣点。
 9. 如中标人逾期配送或因中标人原因导致用户食用逾期食品，由中标人承担由此造成的相应责任。若由于外卖制作商户原因导致中标人逾期配送，由中标商自行协调处置。
 10. 中标人负责招募和培训配送人员，并为配送人员提供配送所需要的运输车辆（驾驶安全责任 and 车辆维修由中标人负责）及物料设备（保温箱等物料设备），校内行驶速度不得超过 20 迈/时。中标人应当保证其配送人员能力适合，在配送时统一穿着工作服。
 11. 中标人应当在其技术范围内建立点评机制用于用户直接点评，评价包括：商品评价、配送服务评价等。

12. 中标人不得在校园内随意张贴、设置广告，如有活动推广需向校方提出申请。
13. 中标人应当建立线上客服机制，并安排中标人专职运营主管驻扎采购人校园，以便提供及时的售后服务。若用户发生疑问或投诉，无条件配合处理用户的疑问或投诉。
14. 中标人应当为采购人提供完整的技术支持，保证采购人能够自行查询每日营业数据，营业数据包括每日销售额、评价、投诉、平均配送速度等；保证采购人能够自行查询外卖餐饮分析月度报表，报表内容包括菜品喜好分析、经营分析、服务质量分析等。
15. 配送区域
16. 配送区域限于宿舍楼宇指定区域，不得进入宿舍内，教学区、图书馆、体育馆等为非配送区域。

四、质保和售后服务要求

1. 中标人与商家的货款由中标人与商家直接结算，与校方无关。
2. 合同执行期内，中标人负责软件系统的维护以及相关硬件的保养维修，承担运行的所有费用（包含水电费、网络信息费等）。合同执行期满后，中标人一周内负责所有软硬件设备的免费撤场，否则校方有权自行处理，中标人承担处理费用。

五、其他要求

（一）系统平台要求

1. 项目要求
 - (1) 学校师生、教职员工（以下简称“用户”）可以通过该平台实现自助下单点餐、就餐评价与服务监督等功能。投标文件中提供功能截图并加盖投标人公章或电子签章，且截图须显示相应功能。
 - (2) 系统部署在公有云上，可以通过互联网 24 小时访问，不占用学校服务器资源。投标文件中提供本系统与公有云的合作协议扫描件并加盖投标人公章或电子签章。
 - (3) 投标人所运营的平台是面向校内餐饮商户和师生用户的运营平台。投标文件中提供功能截图并加盖投标人公章或电子签章，且截图须显示相应功能。
2. 系统技术要求
 - (1) 系统模块应不少于用户端微信小程序、用户端支付宝小程序、配送端 APP、分拣点扫码枪扫码接单、商户端 APP、管理端 PC 版。投标文件中提供功能截图并加盖投标人公章或电子签章，且截图须显示相应功能。

- (2) 系统功能不少于用户下单、评价、订单状况查询、配送状况查询、打印机状况查询、自提柜使用查询。投标文件中提供功能截图并加盖投标人公章或电子签章，且截图须显示相应功能。
- (3) 订餐系统功能：网络订餐系统须具备预约自提、预约堂食、预约配送功能，学生通过手机可以浏览食堂提供的菜品，提前下单，预约时间选择就餐方式。投标文件中提供功能截图并加盖投标人公章或电子签章，且截图须显示相应功能。
- (4) 系统应采用自动分账清算功能，在交易完成后于 T+1 日将外卖款项清算至运营商账户，确保资金安全可控。投标文件中提供功能截图并加盖投标人公章或电子签章，且截图须显示相应功能。
- (5) 投标人的校园外卖系统具有信息系统安全等级保护三级及以上备案证明，投标文件中提供备案证明扫描件。

(二) 服务质量控制

1. 校园外卖配送的服务质量指标如下：

- (1) 订单送达率应不低于 98%；
- (2) 订单准时率应不低于 95%；
- (3) 平均配送时长应不超过 40 分钟。

2. 注：不可抗力或其他不可归责于校园外卖配送服务站的因素除外。

3. 校园外卖配送应为用户提供线上线下投诉途径，投诉应在 1 小时内回复, 2 小时内反馈处理结果，投诉处理结案率应不低于 97%。对不满意处理结果的，应积极协调处理。
4. 校园外卖配送应建立配送服务异常、突发事件处置机制。
5. 校园外卖配送应建立服务质量评价机制，宜采取线上评价、问卷调查等方式，获取用户及相关方的意见和建议，根据收集的意见和建议，不断改进和完善，实现持续改进。