**安徽信息工程学院校园外卖优选一站式智慧配送服务需求**

**一、项目内容**

以校内食堂、校内超市、小微餐饮店为试点，计划以外卖服务平台为实训基地，在校大学生为运营主体，推出校园外卖服务，建设宿舍外卖柜，建立“大学生外卖服务站”，实现师生线上点餐及配送（外卖）、线上预定（自取或堂食），解决我校外卖最后一公里配送问题。

**二、投标人资格**

（一）外卖服务平台供应商基本资格条件（社会主体）

（1）具有独立承担民事责任的能力；

（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（5）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

（6）法律、行政法规规定的其他条件。

（二）外卖服务平台供应商经营范围及拟投标服务符合本次要求，具有与本次投标服务相应的经营、代理（经销）资质，运营及配送团队应为我校在校大学生，并能指导大学生运营团队全程参与并完成本项目；

**三、项目需求**

（一）合同期限及履约保证金

中标人需与学校、餐饮单位签订三方协议，服务期为一年，中标人需缴纳履约保证金，若中标人在合同期限内违反合同规定约定，学校有权从履约保证金中自行扣除违约金、损失费用。

1. 配送区域

配送区域限于宿舍楼宇指定区域，不得进入宿舍，教学区、图书馆、体育馆均为非配送区域。

1. 外卖平台费用

平台服务费不得高于订单金额的15%；配送费不得高于1.5元/单，不得收取物品滞留宿舍智能外卖柜费用，不得以任何形式收取消费者二次配送费用。

（四）“大学生外卖服务站”场地建设

学校提供校内外外卖配送场地，外卖服务平台公司需对场地进行建设“外卖中转站”，中转区域系统应与派单及智能货架系统匹配相互衔接，对货物进行二次分拣处理、消毒、包装、封贴、配送。中心内部应设有：暂存区、拣货区、包装区、货架区、出货区和办公区。建设标准符合疫情防控常态化“零接触”要求及食品卫生安全要求。投标人在投标时需提供场地建设装修设计方案、实施效果图及装修金额预算清单（需有具备资质的工程造价单位盖章）。

（五）宿舍区外卖取餐柜建设

1.每栋宿舍楼门口均建设一台智能取餐货架及常规货架，建设标准如下：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **楼栋号** | **可容纳人数/人** | **智能货架/台** | **常规货架/台** | **外卖取餐柜****设置地点** |
| 1 | A17 | 1348 | 1 | 1 | 宿舍楼外立面平台/内庭院 |
| 2 | A18 | 1368 | 1 | 1 |
| 3 | A19 | 1408 | 1 | 1 |
| 4 | A20 | 1676 | 1 | 1 |
| 5 | A21 | 1552 | 1 | 1 |
| 6 | A37 | 792 | 1 | 1 |
| 7 | A33 | 1552 | 1 | 1 |
| 8 | A34 | 1552 | 1 | 1 |
| 9 | A35（在建） | 1552 | 1 | 1 |
| 10 | A36 | 2420 | 1 | 1 |
| **总计（人数）** | 15220 | 11 | 11 |  |

2.外卖取餐柜的材质应对人体安全无害。

3.外卖取餐柜应无异味，内表面应光滑易清洁，不易藏污纳垢。

4.外卖取餐柜每日至少应清洁 2 次，每日应至少消毒 1 次。

（六）外卖服务平台公司提供配套设备

如云餐厅点餐设备、外卖订单出票机、外卖播报系统、配送车、配送箱、取餐架等。其中配送设备包含自行车、配送箱等。如用电动自行车配送，电动自行车应符合GB17761-2018《电动自行车安全技术规范》的要求。如采用配送箱配送，配送箱应符合以下要求：

1.配送箱的材质应对人体安全无害；

2.配送箱应防雨防尘，易于运输和携带；

3.配送箱内外表面应干净无破损，易清洁，不得有附着物，不得有油（汤）渍、泡沫和异味；

4.配送箱每日应清洁、消毒。

（七）外卖服务平台公司提供配套物料

安徽信息工程学院统一标识、餐厅展示物料、校内宣传物料、餐贴、食安封签等。

（八）外卖服务平台公司提供配套方案

校内配送路线报备、试点餐厅运营方案、外卖餐盒及包装推荐、配送人员报备方案、餐厅人员外卖培训方案等。

（九）外卖服务平台公司管理配送团队

管理、配送人员仅为校内学生，不得使用校外人员。校内配送人员工应持卫生主管部门颁发的有效的体检健康证明，应经过专业知识和安全知识培训，且经考核合格后方可上岗。

1. 外卖服务平台公司不得配送凉菜、生鲜冷食、冷加工糕点（如含奶油糕点、提拉米苏、芝士蛋糕等）、预拌沙拉等高风险品种及法律法规禁止经营的食品与商品。

（十一）服务规范

1.接餐

（1）接到外卖骑手送达的餐品时，分拣员应将网络餐品的订单信息采集到配送服务系统。

（2）分拣员应核实订单信息中骑手的取餐时间，对取餐时间超过 1 小时的餐品分拣员应拒收。

（3）分拣员应检查餐品的包装外观是否存在泄漏和破损，并核实餐品订单来源、商家信息、配送时长、订单地址。

（4）餐品存在泄漏、破损或地址有误时，分拣员应立即通知订餐人，与订餐人协商解决方案。

2.分拣

（1）分拣员应按照宿舍楼地址对餐品进行分类。分类过程中如发现餐品存在泄漏、破损或地址有误，应立即通知订餐人，与订餐人协商解决方案。

（2）分拣员应将分类好的网络餐品妥善放入标识清晰的配送箱中。

（3）配送员应在校园外卖优选一站式智慧配送系统中更改餐品状态，输入配送员的姓名和联系方式以便追溯。

3.转运

（1）配送员将分类好的网络餐品转运到距离最近的智能取餐柜。转运过程中应采取必要的防尘、防雨措施，防止转送过程中可能对餐品的污损。

（2）对有保温、保鲜、冷藏或冷冻等特殊要求的餐品，应采取能保证餐品特殊要求的配送措施。

（3）配送员骑电动自行车配送时应佩戴头盔，骑行速度应符合学校相关规定，骑行过程中不应有单手骑行、打电话、抽烟等不安全行为。

4.配送

（1）配送员将订餐人的手机号码输入智能取餐柜，并将取餐验证码发送到订餐人手机

（2）智能取餐柜开柜后，配送员应确认柜内无污渍或明显异物后方可将餐品放入柜，并关闭柜门

（3）配送员应通过短信或者电话提醒订餐人在 1 小时内取餐，并告知延时取餐所引起的食品安全风险

（4）配送员应及时在校园外卖优选一站式智慧配送系统中更新餐品状态

5.处置

对存放在外卖取餐柜超过2小时未取的餐品，配送员应将餐品取出并送回到大学生外卖服务站，由大学生外卖服务站统一处理。

（十二）服务质量控制

1.校园外卖优选一站式智慧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 90%；

（3）平均配送时长应不超过 60 分钟。

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。

2.校园外卖优选一站式智慧配送应为用户提供线上线下投诉途径，投诉应在 24 小时内回复，七个工作日内反馈 处理结果，投诉处理结案率应不低于95%。对不满意处理结果的，应积极协调处理。

3.校园外卖优选一站式智慧配送应建立配送服务异常、突发事件处置机制。

4.校园外卖优选一站式智慧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。

（十三）财务结算方式

食堂餐费收入需在T+1日转入学校指定的餐费收款账户，其他消费收入转入各单位指定收款账户。