简阳市中医医院食堂劳务服务采购需求

项目名称：简阳市中医医院食堂劳务采购

项目概况：简阳市中医医院食堂面积：约700㎡，现有职工约1000余人，编制床位950张。目前，我院设新老院区为“一院两地”，两院区距离约为3公里。

项目拟政府招标采购3年，合同一年一签。执行合同后无异议，经甲方考核达到标准后可续签下一次合同。

项目需求：

1. 基本情况：
2. 供餐方式及时间：职工餐实行刷卡就餐，自助餐式（乙方派人打餐），提供全年365天早、午、晚餐供餐服务。职工就餐时间：早餐供餐时间6:30-8:30，午餐供餐时间10:30-13:00，晚餐供餐时间17:00-19:00（供餐时间根据时节经甲方同意后进行调整，在特殊节日等必要时间根据甲方需求安排送餐服务）。住院病人实行入科室病房订餐，系统记账结算，不收现金，配送餐时间为正常的早、午、晚餐时间。乙方必须严格按照甲方规定的开餐时间开餐，不得无故拖延，除不可抗力原因外，其他情况下乙方不得停餐、推诿甲方临时安排的工作餐。
3. 提供条件：甲方提供场地、水、电、气及厨房设施设备的使用。
4. 服务内容与质量标准
5. 菜谱要求：

每天提供早餐不少于12个品种，午餐、晚餐各不少于15个品种，每周菜品不少于60个，实行周菜谱审核及公示机制。菜品要求每月更新。

1. 供餐要求:

1、职工食堂集中供餐（早、午、晚餐）。

2、手术室、重症监护室（ICU）、血液透析室、介入

室等特殊科室就餐区域需上门进行送餐（午餐）服务。

3、特殊情况（如因上级部门相关要求、指示或甲方

工作需求等因素）根据甲方安排进行送餐服务。

4、病员餐要求配送，早、午、晚供餐时间随订随送，

治疗饮食按营养师处方配制配送。

5、乙方根据甲方需求提供桌餐（如接待工作餐、会议用餐等）。

6、菜品价格确定：集中供餐及桌餐菜品定量、定价实行审批制，由乙方根据菜品成本核算向甲方进行逐级申报审批，经甲方相关部门签署意见同意后执行。

（三）运营考核指标

1、当期原材料实际消耗额/当期就餐消费总额允许在81％-83％之间浮动。

2、水、电、气由医院提供，能耗率≦当期就餐消费总金额的5％。

3、病员就餐率：≧在院病员数的30％。

4、职工就餐满意率：85％。

5、平均就餐人次：≧800人次/天（含早、午、晚餐及病员餐等）。

（四）人员配备要求

1、人员岗位设置：工作人员不得少于 32 人，其中管理团队：项目经理1人；厨师长1人（兼职食品安全员），厨师6人（含营养厨师）；面点师2人；墩子4人；驾驶员（可兼职）1人；勤杂工4人（含洗菜洗碗工、清洁工）；订餐送餐员6人；服务人员7人（含打餐、收银、桌餐服务）；乙方根据实际情况合理配置人员。

2、从业经历要求

（1）项目经理：连续5年内具有餐饮项目现场管理经历。厨师长：连续5年内具有餐饮项目现场管理经历且具备中级以上厨师证。厨师：有餐饮项目现场工作经历且具备初级以上厨师证。

（2）其他人员：满足本项目正常开展人力资源需要。

（3）人员要求：项目经理不高于45岁，且熟悉word、excl、wps等办公软件的使用。厨师长、厨师年龄不高于55岁，食品安全员具备每年参加不低于40学时的培训且获得食品安全员监督考核合格证书。面点师年龄不高于55岁；墩子年龄不高于50岁；驾驶员年龄不高于50岁，且具有不低于C1驾照；勤杂工年龄不超过50岁；服务员平均年龄不得高于45岁。

3、服务要求

（1）所有岗位须持有《健康证》、工作证、穿戴干净、整洁、统一制式的工作服（夏、冬季）上岗。

（2）乙方按照“快捷、有序、方便”的要求配备食堂工作岗位人员，提供食堂餐饮服务，包括职工餐、病员餐、会议用餐和桌餐，满足职工及病员就餐需求，不得拒绝服务；乙方所提供的食堂餐饮服务涉及对外经营的，须经甲方同意，并由甲方收取费用，未经甲方同意不得私自对外经营。

（3）乙方必须做好食堂安全卫生管理，强化员工安全卫生教育，严格遵守《食品安全法》等食品管理的法律法规、规章制度及相关规范标准，食堂场所布局、设施设备配备、食品加工操作、餐具清洗消毒等必须符合《餐饮服务食品安全操作规范》。食堂卫生防疫、就餐环境卫生必须符合国家卫生、食品管理部门要求；严禁提供变质、变味饭菜以及剩菜剩饭，发生的一切食品安全卫生事故，由乙方负责。

（4）爱护厨房设备，节能降耗，杜绝浪费。

（5）乙方在经营期间应服从甲方管理，并按要求做好安全生产、环境卫生、精神文明创建等方面的工作。对经营期间发现的问题，乙方应按照相关工作要求立即进行整改。

（6）所有岗位员工必须经甲方审核同意后方能上岗。

（7）负责协助甲方对采购的食材包括但不限于数量、质量、新鲜度等事项的检查验收，保证所有制作的菜品均采用新鲜食材，保证加工制作过程符合食品质量卫生相关要求，并做好库存记录。禁止制作食品中添加非食用物质和滥用食品添加剂。

（8）每日具体就餐时间按甲方规定执行，乙方不得自行提早、推迟、减少或增加供应时间，杜绝餐点无饭菜的情况出现。

（9）乙方在服务过程中必须规范使用水电气，并通过有效的成本控制流程以减少各类成本支出，有责任和义务为甲方节约水电气。

（10）乙方必须认真执行国家相关法律法规，必须与员工建立合法的劳动用工关系，认真履行各项义务，确保员工合法利益。乙方配置的员工必须报甲方进行备案。乙方不得违规使用不具备法定劳动年龄人员。乙方为其聘用的服务人员办理用工手续并支付一切费用，乙方聘用的服务人员与甲方无任何劳动合同关系。

（11）乙方须对提供的食堂服务人员的疾病和人身安全等负责，甲方对此不承担任何的责任和义务，乙方员工发生的工伤及劳动合同纠纷均由乙方自行负责处理。

（12）乙方负责配置的岗位人员管理、培训提供工作必需品，负责合同履约过程中产生的办公费用、住宿交通费用、税金等相关费用。

（13）乙方合理计划每日食材需求，不能浪费。合理计划使用各类物资、耗材，严禁私拿食堂财物。

（14）所有服务人员需身体健康、无传染性疾病，由乙方自行安排服务人员体检并取得健康证。合同期内所有服务人员健康证必须保持有效。所有服务人员要求无精神病史、无犯罪史、无吸毒史（上岗时须有无犯罪记录的证明材料）；政治觉悟高、保密意识强；根据实际需要进行相关政治条件审查。

（15）乙方应严把食品加工、制作、烹制、出品关，做到生熟、荤素分开加工，分开存放，并有明显标志。

（16）乙方负责食堂加工区和就餐区的保洁服务，厨房垃圾、食物残渣、污水、积垢、灰尘、蜘蛛网须及时清理，厨房内无老鼠、苍蝇、蟑螂等有害生物、并设置防蝇防鼠设施，做到无破损、能正常使用，保证各区域的清洁度和舒适度。每天定时清运垃圾，保持排水、排污管道通畅清洁。

（17）加工后废弃物、就餐后剩菜剩饭等由乙方负责处置，并做好每日剩菜剩饭、厨余垃圾的收集、称重和信息填报工作。甲方提供的餐具、炊具、食材等仅限于食堂使用，乙方不得自行处置或外借。

（18）乙方必须将设施设备、厨房用具清洁干净，生熟用具分开，摆放整齐，定期消毒，并做好消毒记录台账。各种调料缸、盛器、容器无油垢，干净整洁、整齐、做到标志明显。

（19）食品贮存应遵循分类存放、有遮有盖、离地离墙、建标建卡、先进先出的原则。定期检查库存食品，发现腐败变质或超期食材、食品的，应及时报甲方管理人员，严禁自行处置。

（20）乙方履约期间负责制定食堂服务人员职业技能培训方案、食堂消防安全应急预案、突发事件应急预案、食物中毒应急预案，并每年定期组织不低于2次的各类方案的实施及应急预案的演练，并留存资料交由甲方归档保存。

（21）做好食堂的安全防范，严禁无关人员进入厨房区域，严禁在食堂区域内吸烟。

（22）甲方有权对食堂的食品安全、菜品质量、进餐秩序及设备维护等进行无障碍监督管理、检查与要求，并进行考核。

（23）服从甲方的管理，接受甲方对菜品质量和食堂管理的意见，并及时整改。

（24）每周三向甲方提供下周菜谱供甲方审核，并将审核后的菜谱进行公示；接待工作餐应提前将菜单交就餐单位及甲方食堂管理方审核同意。

（25）合同执行期间，乙方应服从甲方的所有工作安排。

4、其他要求：

（1）乙方所有工作人员管理属双重管理，除必须遵守乙方的内部管理各项规定外，还必须遵守甲方内部管理各项规定，接受甲方的现场管理和指导，对不服从甲方管理的乙方工作人员，甲方有权要求更换。

（2）项目经理、厨师长不得随意更换，如需更换，必须经甲方同意或由甲方提议更换。

（3）乙方应按照国家相关规定，同全体食堂工作人员签订《劳动合同》，食堂工作人员属乙方员工，与甲方不存在任何雇佣、委托等劳动关系。甲方不参与乙方内部管理，对乙方内部纠纷及安全责任事故不承担任何法律责任。

（4）乙方针对本项目的工作人员配置必须完全满足甲方食堂正常运转需要，在保证不少于32人的前提下，应根据甲方就餐情况合理配置工作人员，不得以就餐人员增加等原因要求甲方另外增加相应的管理费用。

（5）乙方针对本项目承担的支出费用：

1.乙方因工作需要的日常办公用品支出费用；

2.乙方提供新老院区送餐的交通车辆，交通车辆所产生的保险费、燃油费、维修费等一切运营费用均由乙方承担。

3.乙方按照食品行业要求的着装费、佩戴的厨师帽、手套、口罩等用于员工必备条件的支出费用；

4.乙方工作人员饮用水支出费用；

5.乙方按甲方要求制定需在食堂及厨房区域上墙的各种标识、标牌、制度、规范等制作支出费用。

6.乙方负责食堂区域（含门前三包）的卫生清洁所必备的清洁卫生用具用品支出费用。

7.乙方员工就餐实行工作餐制度，就餐标准每人每月不得超过医院在职职工就餐标准，且乙方员工就餐消费总额收入不计入劳务结算就餐消费总额金额。

（五）管理要求

1、乙方必须严格遵守《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》、GB/27306-2008《食品安全管理体系 餐饮业要求》、GB/14934-2016《食品安全国家标准 消毒餐（饮）具》等国家相关法律法规和食品安全标准的规定。

2、乙方签订合同的同时必须与甲方签订安全责任书，如在服务期内发生食物中毒、火灾、道路交通、人身等所涉食品安全、燃气安全、生产安全的重大责任事故，乙方承担由此造成的一切责任和经济损失，甲方有权无条件终止合同。

3、乙方在签订合同后应将营业执照、员工花名册、员工社保购买证明、资格证书、健康证原件交甲方审核，复印件交甲方存档。如乙方提供虚假资料，报相关部门追究投标供应商法律责任。

4、乙方必须无条件接受各级政府部门、市场监管局等各级主管部门、甲方组织的各项检查，并根据检查反馈意见进行改进。

5、食堂原材料库房由乙方派专人协助甲方库管人员对每日入、出库的原材料的质量、数量进行验收确认，并每月末共同盘点库房实物。

6、食堂原材料进、销、存采用专门的会计软件进行账务管理，乙方按照甲方相关财务管理制度的要求积极配合甲方财务部门的管理工作。

（六）设备设施管理要求

食堂所需大型设施设备及配套餐具由甲方提供，乙方进场前与甲方按设备设施清单进行交接。乙方建立设备设施管理、维护、保养制度，甲方可随时督查所有记录。经营期间，如因乙方人员操作失误、保管不善或其它人为因素造成设备设施损坏、丢失的，由乙方负责维修与赔偿。正常情况下的维修费用由乙方和甲方共同确认，单次费用在500元以上的由甲方支付，单次费用在500元以下的由乙方支付。大型设备的更新或新增需由乙方上报甲方论证同意后，由甲方决定是否购买。

1. 食品安全管理要求
2. 乙方必须严格执行《中华人民共和国食品安全法》及《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》等相关食品安全法律法规、规范、标准的规定。
3. 乙方负责食堂及厨房各种标牌、制度、规定的制定并上墙。
4. 食堂工作人员要按食品行业要求统一着装，接触熟食时按要求佩戴手套、口罩，食堂工作人员每年进行一次健康体检，持健康证上岗；
5. 甲方随时抽检卫生，对发现的问题有权要求乙方

整改。

1. 做好菜品留样并保存记录。
2. 乙方严格按照食品安全监管相关要求做好厨余垃圾、过期食品收集清运处理并做好台账。
3. 甲方将按照食品安全管理的相关规定加强对乙方的日常监督考核处罚。
4. 乙方负责具体完成食品安全管理的食堂从业人员晨检、食堂原料采购索证索票、食堂食品添加剂管理等台账的登记。
5. 能耗要求

乙方应建立水、电、气使用管理制度并做好台账，要

求每月能耗率≦当期就餐消费总金额的5％。

1. 考核办法
2. 运营指标考核
3. 当期原材料实际消耗额/当期就餐消费总额允许在81％-83％间浮动，每超出或降低0.1个百分点扣500元。
4. 就餐满意率：≧85％，每月由甲方和乙方共同组织职工用餐满意度调查。若就餐满意度未达标，考核按1000元/次/月扣罚，乙方须对食堂服务工作予以整改。
5. 能耗率：≦当期就餐消费总金额的5％，超过控

制指标的，考核按500元/次/月扣罚。

1. 病员就餐率：≧在院病员数30％，未达到指标要求的，考核按500元/次/月扣罚。
2. 平均就餐人次：≧800人次/天（含早、午、晚

餐及病员餐）。未达到指标要求的，考核按500元/次/月扣罚。

1. 经营期内投诉每月不得超过5件次（相同投诉事项不重复计算），投诉内容为：服务投诉、意外事故投诉（滑倒等）、菜品质量或价格投诉、其他投诉。建立投诉分级处理机制，院内投诉考核按100元/次扣罚，局级投诉考核按300元/次扣罚，简阳市级（含媒体平台）投诉考核按500元/次扣罚，成都市级或省级（含媒体平台）投诉考核按1000元/次扣罚。超过5件除按分级处理扣罚外，同时视为考核不合格，甲方有权终止合同。

3、日常考核

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 简阳市中医医院食堂月考核内容明细表 | | | | |
| **项目** | **内容** | 工 作 标 准 | 扣分情况 | 考核结果 |
| 管理方面 | 管理质量 | 1.中标人必须无条件接受市场监管等相关职能部门的监管。不配合一起扣5分，检查不合格扣2分。 |  |  |
| 2.中标方必须无条件接受医院食堂管理部门及管理人员的管理。不配合一起扣5分。 |  |  |
| 3.因管理不到位、设施设备使用不当、人员操作失误等原因发生安全责任事故或造成食品安全事件的，造成人身伤害和设施设备损失的，发生一起扣5分。 |  |  |
| 4.未按管理制度中操作规范、服务要求规范操作的，发生一起扣3分。 |  |  |
| 5.对食品安全管理要求的食堂从业人员晨检、食品原料采购索证索票、食品添加剂管理等登记台账(共14个）未及时登记的，发现一次扣3分。 |  |  |
| 6.对采购人（医院方）提出的相关问题响应情况。响应不及时扣2分，没有响应的扣5分。 |  |  |
| 7.服务人员要遵守法律法规以及采购人单位工作制度，服从工作安排，有良好的工作态度。每发生一起，扣3分。 |  |  |
| 8.每月保持2样创新菜。每缺少一样，扣2分。 |  |  |
| 安全方面 | 安全生产 | 1.发生食品安全等级事故（特别重大、重大、较大、一般）1起扣100分；等级外事故1起扣10-100分；因违规操作或疏忽大意造成人身伤害事故，导致甲方财产或人员安全受到损害的，发生1起扣10-100分，同时公司承担相应的赔偿责任。以上情况一旦发生除扣分外还应追究相应责任。 |  |  |
| 2.偷盗、损害公共或他人财物，不按甲方规定私自收受现金的，发现1起扣1-100分，并追究相应责任。 |  |  |
| 3.全部食品留样须按要求的72小时、样本量大于125克进行留样并双锁管理，未按要求留样管理的，发现1起扣2分。 |  |  |
| 用餐方面 | 伙食质量 | 1.饭菜不熟，每次扣1分。 |  |  |
| 2.饭菜内发现异物、杂物、毛发等（现场抽查、就餐者投诉），每次扣1分。 |  |  |
| 3.隔夜饭菜不超过10小时，发生一起扣1分。 |  |  |
| 4.菜油用量、肉用量不达标，发生一起扣1分。 |  |  |
| 5.菜口感过咸，味精过浓，酱油味过重等情况，发生一起扣1分。 |  |  |
| 6.菜品颜色不美观，出现灰黑、锅巴、粘糊等状，发生一起扣2分。 |  |  |
| 7.过期、变质食品原材料。（抽查暂存点及厨房内原材料），发生一起扣5分 |  |  |
| 菜品搭配 | 1.早餐搭配合理，主食不少于12种，每缺一种扣1分。 |  |  |
| 2.午餐荤、素菜营养搭配合理，种类不少于15种，主食不少于2种，每缺一种扣1分。 |  |  |
| 3.每周菜品荤菜重复不能超过3次、素菜重复不能超过3次。每发生一次扣1分。 |  |  |
| 4.每周午餐汤类不可重复，每周汤类不低于5种。每缺少一种扣1分。 |  |  |
| 服务方面 | 仪容仪表 | 1.厨师工作期间需着整洁干净的工作制服、佩戴厨师帽、口罩。未按规定执行的，每发现一次扣1分。 |  |  |
| 2.厨师必须保持整洁，不允许佩戴手饰，双手干净。每发现一次扣1分。 |  |  |
| 3.操作食品时禁止吸烟、挖鼻孔、对食品打喷嚏等不卫生行为，每发现一次扣1分。 |  |  |
| 4.制作食品时不能用手直接接触食品，必须佩戴一次性手套、口罩（除切肉、菜外），每发现一次扣1分。 |  |  |
| 服务质量 | 1.工作期间要微笑服务员工、热心解答。每被员工投诉一次扣2分。 |  |  |
| 2.不得发生争吵、打骂等不文明行为。每发生一次扣2分。 |  |  |
| 3.按规定时间开饭、回收餐具。每发生一次扣1分。 |  |  |
| 4.每天根据用餐人数准备早餐、午餐，禁止出现食物严重不足、食物严重浪费等现象。每发现超出日均浪费量一次，扣1分。 |  |  |
| 5.不服从安排，如对布置的工作不予理睬、不接受、公然顶撞。每发生一次扣5分。 |  |  |
| 6.订餐送餐员在服务过程中严禁与病员发生口角争吵等不文明行为。每发生一次扣2分。 |  |  |
| 7.订餐送餐员在服务过程中接到病员退餐通知后未及时退订，每发生一次扣1分。 |  |  |
| 8.订餐送餐员严格按装车表上的品种及数量配送，不得多备餐（以装车表和堂食小票计算数量），每发生一次扣3分。 |  |  |
| 9.送餐车随时保持干净、整洁、卫生。每发现脏乱差一次扣1分。 |  |  |
| 10.提高服务，鼓励多订餐，提高订餐率，病员订餐率≥30％，未达标者，扣1分。 |  |  |
| 11.职业经理人履职不到位，每发生一次扣5分。 |  |  |
| 12.上班期间干私活，不团结同事，挑拨离间，发生打闹事件。发现一次扣2分。 |  |  |
| 卫生方面 | 制作 | 1.原料、半成品、成品的加工、存放及使用容器是否存在交叉污染并有明显的区分标志，标志不全，扣1分。 |  |  |
| 2.生、熟食品分开，巡查中发现一次扣1分。 |  |  |
| 3.未按食品安全要求分类存放的，发现一次扣1分。 |  |  |
| 4.原材料搭配不合理（如：相克食物同时加工），发现一次扣5分。 |  |  |
| 厨房 | 1.灯管、风扇、鲜风机、排气扇、墙壁、抽油烟机干净无油污、灰尘、蜘蛛网、尘渍。巡查中发现不合格的一次扣1分。 |  |  |
| 2.各种蒸饭、煲汤炉具整洁，里外干净光亮，饭盘无饭粒。每发生一次扣1分。 |  |  |
| 3.厨房、操作间及食堂每日进行3次卫生打扫（一周进行1次大扫除），未按要求打扫的，发现一次扣1分，地沟、地漏、堡坎至主路一线区域每2天（夏季每天）清扫1次，未按要求清扫的发现1次扣1分。 |  |  |
| 4.杂物架经常擦拭，保持干净，各种刀具手套摆放整齐，随意摆放的，发现一次扣1分。 |  |  |
| 5.操作台、灶台及盛饭台干净整洁。巡查中发现脏乱差的扣1分。 |  |  |
| 6.洗菜池、炊具、餐具、菜具、熟食容器定期消毒并保持清洁，做到“一洗二清三冲四消毒”，未按操作流程操作的，每发现一次扣2分。 |  |  |
| 7.各种抽油烟机、炉灶等机器设备保持整洁，巡查中发现脏乱差的扣1分。 |  |  |
| 8.下水道无堵塞等现象。因人为因素（乱扔果皮菜屑）造成堵塞的，发生一起扣1分。 |  |  |
| 9.操作台上食品下班时应罩上防尘、防蟑螂、防鼠设施，规范存放。未落实的，发现一次扣2分。 |  |  |
| 用餐区 | 1.餐厅地面每日清扫，地面整洁，脏乱差的扣1分，拒不改正的，加倍扣分。 |  |  |
| 2.桌椅摆成一条线，桌椅、壁柜洁净无污渍、桌面无菜饭渣、水渍。清洁不及时的扣1分。 |  |  |
| 3.水池、餐余回收处干净整洁、无残渣。脏乱差的扣1分。 |  |  |
| 其它 | 1.地面保持清洁，脏乱差的扣1分。 |  |  |
| 2.售卖台上物品、食品摆放规范。摆放杂乱的扣1分。 |  |  |
| 3.夏季须保持通风换气，厨房无异味，保持蔬菜新鲜。产生异味的扣1分。 |  |  |
| 4.冰箱制作标识清楚（如成品、半成品等），外表整洁、生熟分区标志清晰，冰箱内结霜适中，摆放整齐，存放食品未贴膜加盖。发现一次扣2分。 |  |  |
| 考核方式：平时+定期考核 （分值1分等于100元） 备注：一、投诉考核为有效投诉且同一事件按投诉级别最高的投诉处理 。二、考核部门：膳食委员会成员单位、膳食科。三、合同履行期内，甲方有权根据实际情况调整和修改上述考核相关内容。 | | | | 合 计： |